مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية

الأسس النظرية والعلمية

الدكتورة
نجلاء محمد صالح
قسم علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية
كلية الآداب - جامعة اليرموك





360
رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية: (2011/9/3347)
المؤلف: نجلاء محمد صالح
الكتاب: مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية - الأسس النظرية والعلمية -
الواصفات: الخدمات الاجتماعية - الاتصال الجماهيري - عملية الاتصال
لا يعبر هذا المصنف عن رأي دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أو الناشر
ISBN:978-9957-16-747-9

الطبعة الأولى 2012م - 1433هـ



أسسها خالد محمود جابر حيف عام 1984 عمان - الأردن
Est. Khaled M. Jaber Haif 1984 Amman - Jordan

المركز الرئيسي
عمان - وسط البلد - قرب الجامع الحسيني - سوق البتراء - عمارة الحجيري - رقم 3 د
هاتف: 4646361 6 (962 +) فاكس: 4610291 6 (962 +) ص.ب 1532 عمان 11118 الأردن

فرع الجامعة
عمان - شارع الملكة رانيا العبد الله (الجامعة سابقاً) - مقابل بوابة العلوم - مجمع عربيات التجاري - رقم 261
هاتف: 5341929 6 (962 +) فاكس: 5344929 6 (962 +) ص.ب 20412 عمان 11118 الأردن

Website: www.daralthaqafa.com e-mail: info@daralthaqafa.com

Main Center
Amman - Downtown - Near Hussayni Mosque - Petra Market - Hujairi Building - No. 3 d
Tel.: (+962) 6 4646361 - Fax: (+962) 6 4610291 - P.O.Box: 1532 Amman 11118 Jordan

University Branch
Amman - Queen Rania Al-Abdallah str. - Front Science College gate - Arabiyat Complex - No. 261
Tel.: (+962) 6 5341929 - Fax: (+962) 6 5344929 - P.O.Box: 20412 Amman 11118 Jordan

Dar Al-Thaqafa For Publishing & Distributing



مهارات الاتصال
في الخدمة الاجتماعية

الأسس النظرية والعلمية

الدكتورة
نجلاء محمد صالح
قسم علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية
كلية الآداب - جامعة اليرموك
مدرس خدمة الجماعة - جامعة حلوان

دار الثقافة
للنشر والتوزيع
1433هـ-2012م

﴿ يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُم مِّن ذَكَرٍ وَأُنثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۚ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِندَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴾

(الحجرات: 13)

إهـــداء

عرفاناً وتقديراً أهدي هذا الجهد إلى كل من

أساتذتي الكرام أمدهم الله بالصحة والعافية

أمي الغالية رحمها الله وأسكنها فسيح جناته

أبي العزيز أطال الله في عمره

زوجي الحبيب جزاه الله عني خير الجزاء

بناتي الحبيبات سلمى وسلوان وجنة

إليهم جميعاً أهدي هذا العمل داعية الله تعالى لمهنتنا

بالرقي والازدهار

الفهرس

الفصل الأول

مدخل في ماهية الاتصال

الفصل الثاني

الأسس النظرية والعملية للاتصال

الفصل الثالث

أنواع الاتصال

الفصل الرابع

مهارات الاتصال

الفصل الخامس

وسائل الاتصال في الخدمة الاجتماعية

الفصل السادس

الاتصال في مهنة الخدمة الاجتماعية

المقدمة

الاتصال ظاهرة إنسانية اجتماعية ليست قاصرة على مجتمع أو عصر دون آخر، حيث إن معظم أنشطة الإنسان الشخصية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية تعتمد على ما يتمتع به من قدرات اتصالية بالآخرين، وهذه الظاهرة موجودة منذ بداية الخلق، ولكن نظراً لما يتمتع به المجتمع المعاصر من آليات تقنية و أدوات تكنولوجية هائلة فقد أطلق الكثير على هذا العصر تحديداً عصر الإنسان الاتصالي، فلم يعد الاتصال مظهراً من مظاهر الترف ولكنه حاجة ملحة فرضتها المتغيرات المتلاحقة في المجتمعات، حيث أصبح لا غنى عنه باعتباره وسيلة الآخرين في نقل خبراتهم وتجاربهم وأفكارهم ووسيلة المجتمعات في الحفاظ على تراثها ونقل معتقداتها وقيمها من جيل إلى آخر فمن خلاله نستطيع الانتقال من مكان إلى آخر دون أن نرهق أنفسنا بالذهاب والسفر إليه، حيث تتدخل التكنولوجيا لتنقل المكان إلينا في ظل عصر المعلومات والتبادل الثقافي، وقد جلبت علينا هذه الثورة الاتصالية مؤسسات اجتماعية لم تكن معروفة وأصبح لها شأن كبير ودور متنام في عملية التنشئة الاجتماعية والتربوية جنباً إلى جنب مع الدور الذي تقوم به الأسرة.

وفي ضوء هذه التطورات يجعل من واجبنا كمتخصصين في مهنة الخدمة الاجتماعية متابعتها باستمرار لتأهيل طلابنا للتعامل معها والاستفادة من نظريات الاتصال ووسائله في تدعيم عملهم كأخصائيين اجتماعيين في المجالات المتنوعة والمختلفة لممارسة الخدمة الاجتماعية، وذلك للعلاقة الوثيقة بين الاتصال ومهنة الخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة الأساسية والمساعدة، فالأخصائي الاجتماعي

سواءً أكان يعمل مع فرد أم جماعة أم منظمة يحتاج إلى اكتساب مجموعة من المهارات الاتصالية لتحقيق أهدافه وأداء أدواره المهنية بكفاءة وفاعلية، الأمر الذي يحتم عليه كممارس للمهنة أن يكون على دراية بأساسيات الاتصال وأهدافه وعناصره وأنواعه وأساليبه ومهاراته والمعوقات التي تحول دون إتمام العملية الاتصالية، وعلاقة الاتصال بمهنة الخدمة الاجتماعية.

ولهذا جاء هذا الكتاب لتوضيح ذلك في ستة فصول، يتناول فيها ما يحتاجه الأخصائي الاجتماعي وجميع ممارسي المهنة وطلاب الخدمة الاجتماعية حتى يتمكنوا من العمل في مختلف المجالات وتحقيق أهداف المهنة.

فقد اشتمل الفصل الأول على توضيح لأساسيات الاتصال حيث يعد بمثابة إطار معرفي يتناول تعريف الاتصال ونشأة وتطور الاتصال كظاهرة اجتماعية، وخصائص الاتصال وأنواعه وأهدافه ومعوقاته، والعناصر الخمسة لعملية الاتصال وهي المرسل والمستقبل والرسالة والوسيلة والتغذية العكسية، مع توضيح تفصيلي لهذه العناصر ومحاولة الربط في العرض بالاتصال في مهنة الخدمة الاجتماعية.

وتناول الفصل الثاني الأسس النظرية والعملية للاتصال، حيث اشتمل على مبحثين؛ أحدهما خاص بنماذج ونظريات الاتصال وتم تناول بعض منها كنموذج باركر، وشانون، وشرام، وبعض من نظريات الاتصال كنظرية النسق والتفاعلية الرمزية.... وغيرها، أما المبحث الثاني فقد اشتمل على علاقة الاتصال بالعمليات الاجتماعية المتنوعة كعلاقته بعملية الإرشاد، وعملية الإعلام، وعلاقته بالإدارة والعلاقات العامة.

واشتمل الفصل الثالث على أنواع الاتصال بشكل تفصيلي من خلال توضيح أنواع الاتصال من حيث الاتجاه وأنواعه من حيث تنظيم انتقال الرسائل

وأنواعه من حيث درجة التأثير في الآخرين وأنواعه من حيث أسلوب التعبير عنه وأنواعه من حيث درجة الرسمية وأنواعه من حيث اللغة المستخدمة، وأخيراً أنواع الاتصال من حيث التفاعل في موضوع الاتصال.

وجاء في الفصل الرابع توضيح لمهارات الاتصال، بداية بتعريف المهارة وكيفية اكتساب طلاب الخدمة الاجتماعية لمهارات الاتصال، ثم عرض لبعض مهارات الاتصال وهي المهارة في التواصل مع الآخرين، المهارة في الإصغاء، المهارة في الملاحظة، المهارة في تكوين علاقات والمهارة في التحدث.

أما الفصل الخامس عرض به الوسائل المختلفة للاتصال، من خلال توضيح أهمية الوسيلة كعنصر لنقل الرسالة وأسس اختيار وسائل الاتصال وتصنيف وسائل الاتصال في ثلاثة أنواع تتمثل في: مجموعة الخبرة الهادفة المباشرة، مجموعة الرموز، ومجموعة الوسائل السمعية والبصرية.

وفي نهاية الكتاب تناول الفصل السادس الربط بين الاتصال ومهنة الخدمة الاجتماعية من خلال خمسة مباحث؛ تناول المبحث الأول علاقة الاتصال بالمهنة من خلال تعريف الاتصال في إطار مهنة الخدمة الاجتماعية وتوضيح لجوانب الاتفاق والاختلاف بين كل منهما، أما المبحث الثاني فقد تناول الاتصال في طريقة العمل مع الأفراد مع إبراز خطوات العملية الاتصالية في العمل مع الأفراد وأهدافها إلى جانب عناصر الاتصال في طريقة خدمة الفرد، أما المبحث الثالث فقد تناول الاتصال في طريقة العمل مع الجماعات من خلال عرض أهمية الاتصال في الطريقة، وأهداف الاتصال على مستوى الجماعات، والعوامل التي تؤثر على الاتصال في خدمة الجماعة، ووسائل دراسة الجماعة كوسائل اتصال وتناول المبحث الرابع علاقة الاتصال بطريقة تنظيم المجتمع موضحاً أساليب

الاتصال التي يستخدمها المنظم الاجتماعي مع المجتمع وكيفية استخدام الاتصال كعملية خلال مراحل وخطوات الطريقة، وأخيراً في المبحث الخامس علاقة الاتصال بالطرق المساعدة للخدمة الاجتماعية (التخطيط الاجتماعي ـ البحث الاجتماعي ـ الإدارة).

ويظل هذا العمل محاولة متواضعة من الباحثة لصعوبة تناول كل ما يتعلق بالاتصال في أطروحة واحدة، ولكن آمل أن يستفيد منها طلاب مهنة الخدمة الاجتماعية وممارسوها كمحاولة للتعرف على أساسيات الاتصال وأهميته في ممارسة المهنة وكيفية الاعتماد على وسائل ومهارات الاتصال في مجالات الممارسة المهنية المتعددة.

والله ولي التوفيق

المؤلفة

الفصل الأول

مدخل في ماهية الاتصال

1

تمهيد

تعريف الاتصال

تطور عملية الاتصال

خصائص خصائص الاتصال

عناصر الاتصال

أولاً: المرسل

ثانياً: المستقبل

ثالثاً: الرسالة

رابعاً: الوسيلة

خامساً: رجع الصدى أو التغذية العكسية

مراحل عملية الاتصال

أهداف الاتصال

وظائف الاتصال

معوقات الاتصال

مراجع الفصل الأول

الفصل الأول

مدخل في ماهية الاتصال

تمهيد:

الإنسان كائن اجتماعي يسعى دائماً للتفاعل والتواصل مع الآخرين باعتباره محور الخبرة الإنسانية فهو يكتشف خلاله المحيط الاجتماعي، والاتصال عملية اجتماعية لا يمكن أن تعيش دونها أي جماعة إنسانية أو منظمة اجتماعية ولهذا فهو الوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته اليومية، ومنذ المجتمع البدائي كان الاتصال يعتمد على وسائل وأشكال بدائية ومع تطور البشرية أصبح الاتصال أكثر تعقيداً كما ازدادت الحاجة إلى وجود وسائل اتصال أكثر تطوراً لتسهيل التغلب على التباعد الزمني والمكاني حيث إن تكنولوجيا الاتصال تسمح بتزويد الأفراد بالمعارف الإنسانية المتنوعة، بالإضافة إلى توظيف إمكانيات التكنولوجيا لخدمة البشرية باعتبارهم منتجين ومستهلكين لهذه التكنولوجيا، ونظراً لأن الاتصال مرتبط بالإنسان فإن مهنة الخدمة الاجتماعية من أكثر المهن ارتباطاً به باعتبارها مهنة إنسانية، ولهذا فيكون لها دور في تحقيق أهدافها عن طريق استخدام وسائل اتصال تتناسب مع عملائها سواء (الفرد ـ الجماعة ـ المجتمع).

وخلال عرض هذا الفصل سيتم التركيز على توضيح مفهوم الاتصال وتطوره كظاهرة إنسانية وأهميته وخصائصه وعناصره وأهدافه ووظائفه ومعوقاته.

تعريف الاتصال:

الاتصال هو جزء من كل شيء نفكر به ونعمله وهناك العديد من التعريفات التي تناولت الاتصال، ويمكن عرض بعض منها فيما يلي:

فقد عرفه عالم الاجتماع (تشارلز كولي) بأنه عملية نقل المعنى أو المغزى بين الأفراد حيث أكد أن الاتصال هو عملية أساسية في كل المجتمعات الإنسانية سواء بدائية أم حديثة العهد.

وعرفه كل من بيرلسون وستينر (Bernhard Berelson & g.Steinger) بأنه عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب إما شفوياً أو باستعمال الرموز والكلمات والصور والإحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير على السلوك وأن عملية النقل هي نفسها تشير إلى الاتصال.

وعرفته مارتن أندرسون(Martin Anderson) بأنه العملية التي من خلالها نفهم الآخرين ويفهموننا ولأن الاتصال ديناميكي فإن الاستجابة له دائمة التغيير حسبما يمليه الوضع العام كله.

ويشير باركنسون (Parkinson) أن الاتصال هو عملية منظمة نظمية وعضوية كما تنطوي تلك العملية على إرسال وتحويل معلومات وبيانات من جهة إلى جهة أخرى شريطة أن تكون البيانات والمعلومات المنقولة مفهومة من قبل المستهدفين بها.

كما عرفته (جيهان رشتي) بأنه العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة، مع كائنات حية أو بشرية أو آلات ـ في مضامين

اجتماعية معينة ويتم في هذا التفاعل نقل أفكار ومعلومات واستجابات بين الأفراد عن قضية معينة أو معنى مجرد أو واقع معين.

ويعرفه (العبد) بأنه نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات من طرف إلى آخر من خلال عملية ديناميكية مستمرة ليس لها بداية أو نهاية.

وكلمة اتصال تعني Communication وهو لفظ مشتق في الأصل اللاتيني للفعل Communicate ويعني يشيع عن طريق المشاركة ويرى البعض أن الكلمة اللاتينية Commanis أو Common وتعني عام أو مشترك.

كل من التفسير الأول والثاني لأصل كلمة الاتصال يعني المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو سلوك أو اتجاه معين، فمفهوم المشاركة يوضح أن كلاً من المرسل والمستقبل يشتركان في عملية الاتصال وأن المرسل لا يفقد ما يقوم بتعليمه للمستقبل من معارف وأفكار.

من التعريفات السابقة نرى أن الاتصال اعتبره البعض عملية تفاعل ومشاركة في الخبرات والبعض الآخر من التعريفات تركز على أن الاتصال يهتم بنقل الأفكار والمعلومات من شخص لآخر.

ومن هنا يتضح أن الاتصال يشير إلى ما يلي:

1. وسيلة لنقل الأفكار والمشاعر والخبرات من طرف إلى آخر.
2. تبادل المعلومات يتم في إطار نفسي واجتماعي وثقافي معين.
3. هي عملية ديناميكية تعتمد على مجموعة من الخطوات المتسلسلة المرتبطة مع بعضها بحيث تؤدي في النهاية إلى تحقيق هدف معين.
4. الاتصال عملية مستمرة فهي تستمر لكون الإنسان دائم الاستمرار في محاولة البحث عن حلول لمشكلاته المختلفة.

5. الاتصال عملية تفاعلية بين العديد من الأطراف فقد يتفاعل مع ذاته أو يتفاعل مع فرد مثل تفاعل الأخصائي الاجتماعي مع عميله أو جماعة كما في تفاعل الأخصائي مع جماعة أو التفاعل مع المجتمع.
6. للاتصال هدف عام وهو التأثير في المستقبل، وقد يكون هذا التأثير عن طريق تعديل أفكاره أو مشاعره أو اتجاهاته، وقد يكون إكسابه اتجاهات وأفكار وخبرات جديدة.
7. للاتصال وسائل متنوعة وهناك ثلاث مجموعات أساسية وهي مجموعة الوسائل السمعية والبصرية، ومجموعة الخبرات الهادفة المباشرة، ومجموعة وسائل الرموز ولكل مجموعة العديد من الوسائل.

تطور عملية الاتصال:

الاتصال ظاهرة إنسانية تطورت بتطور الحياة الإنسانية، ولهذا فإن تطور الاتصال كظاهرة ترتبط بتطور الحضارة الإنسانية ويمكن توضيح هذا التطور فيما يلي:

في العصور الإنسانية الأولى قبل الميلاد كان الاتصال مباشراً، وجهاً لوجه بين المرسل والمستقبل بغرض إشباع الاحتياجات الأساسية حيث اعتمد على الاتصال الشخصي حيث كان العداؤون يتناولون حمل الرسائل إلى الشعوب المختلفة أو في بعض الحالات كانت الرسائل تأخذ أشهراً أو سنوات، كما استخدمت البغال والخيول والحمام الزاجل في نقل الرسائل ثم تطورت الوسائل بعد ذلك وبدأت بالبريد الحديث.

تطور الاتصال بتطور المجتمع حيث ابتكر الإنسان اللغة ثم الكتابة ثم الطباعة وظهرت السينما عام 1895 ثم الراديو عام 1920 والتليفزيون عام 1930 ومن هنا يتضح أن الاتصال الشخصي أقدم أنواع الاتصال على مستوى الأفراد والمجتمعات وبعدها عرفت المجتمعات الخطابة والبلاغة كوسائل قديمة للاتصال الشخصي، ويمكن توضيح مراحل تطور الاتصال كظاهرة إنسانية في أربع مراحل ربطها (ماكلوهان) بالتاريخ الإنساني وهي كما يلي:

1- المرحلة الشفوية:

مرحلة ما قبل التعلم حيث يعتمد الاتصال فيها على الأصوات والإشارات والأشياء ذات المعاني المشتركة.

2- مرحلة كتابة النسخ:

ظهرت هذه المرحلة في اليونان القديمة، واستمرت ألفي عام واستخدم فيها الإنسان الكتابة كوسيلة للاتصال.

3- مرحلة عصر الطباعة:

وبدأت هذه المرحلة بابتكار الطباعة واستمرت منذ عام 1500 حتى عام 1900.

4- مرحلة وسائل الإعلام الإلكترونية:

بدأت هذه المرحلة عام 1900 واستخدم فيها الإنسان التلغراف والتليفون والسينما والإذاعة المسموعة والمرئية.

وأضاف الباحثون مرحلة خامسة ظهرت في نهاية القرن العشرين وتعرف بثورة الاتصال الخامسة وتميزت باستخدام الأقمار الصناعية ونقل

الأنباء والبيانات والصور عبر الدول، ثم ظهر الحاسب الآلي كمظهر لتفجر المعلومات لما له من قدرة على تخزين واسترجاع خلاصة ما أنتجه الفكر البشري في أقل حيز متاح وأسرع وقت ممكن، وفي السنوات القليلة الماضية أصبح التقدم التكنولوجي هو السمة الأساسية للتحضر وظهر مجتمع المعلومات كبديل للمجتمع الصناعي،وخلال الفترة الحالية يتحرك العالم من خلال قيام نظم متكاملة من معدات وبرامج معالجة المعلومات ووسائل اتصال تختفي فيها الفواصل بين ما هو وسيلة اتصال وما هو معالج للمعلومات.

خصائص عملية الاتصال:

للاتصال مجموعة من الخصائص يمكن عرضها فيما يلي:

1. الاتصال هو عملية ويقصد بالعملية كمفهوم بأنها مجموعة من الخطوات المتسلسلة المرتبطة بعضها بالبعض الآخر والتي تؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف معينة، فالأخصائي الاجتماعي حينما يهدف من الاتصال بعميله إلى توضيح خدمات المؤسسة وشروط استحقاق هذه الخدمات، هنا يقوم ببعض الخطوات تبدأ بتنظيم وإعداد الأفكار وترتيبها والرجوع إلى المؤسسة لجمع هذه المعلومات، ثم يقوم بتحديد الوسيلة المستخدمة لنقل هذه الأفكار إلى العميل كالمقابلة أو الزيارة أو التليفون، وهذا يؤكد أن الاتصال عملية مخططة من قبل الأخصائي الاجتماعي (المرسل) حتى يقوم بتحقيق الهدف.

2. الاتصال كعملية يعتمد على معارف ونظريات ونماذج توضح مفاهيم الاتصال والأساليب المستخدمة لنقل الرسائل كما تمكن القائم بالاتصال من فهم الأحداث والعلاقات فيما بينهما عن طريق تنظيم المعلومات المتوافرة.
3. الاتصال هو عملية تفاعل ويقصد بالتفاعل وجود تأثير من جانب وتأثر أو استجابة من جانب آخر، وأشار بعض العلماء إلى أن التفاعل في ضوء عملية الاتصال يتم من خلال ثلاثة عناصر وهي: التنبيه، الاستجابة، التغير؛ فاستجابة المستقبل تكون بناء على تنبيه من المرسل وهذه العملية تتكرر من المرسل إلى المستقبل ثم إلى المرسل مرة أخرى، ويحدث بناء عليها إحداث التغير في أفكار واتجاهات وسلوكيات المستقبل.

فالعميل حينما يتقدم لطلب المساعدة من الأخصائي فهذا يعد تنبيهاً ، وبناء عليه يستجيب الأخصائي بشرح خدمات المؤسسة ويعقبها استجابة من العميل في صورة استفسار، ومن هنا نرى كمية من التنبيهات والاستجابات التي تحدث خلال عملية الاتصال.

4. الاتصال هو مهارة تقوم على ثلاثةً مكونات أساسية وهي: الاستعداد الفطري والتعليم والمعرفة وأخيراً التدريب والممارسة، فالأخصائي الاجتماعي لا يكتسب المهارة والقدرة على الاتصال بالعميل سواءً أكان فرداً أم جماعة أم مجتمعاً، إلا حينما يكون لديه استعداد طبيعي لهذه العملية بجانب معلومات ومعارف عن

كيفية إجراء عملية الاتصال ووسائل الاتصال المختلفة، إلى جانب خبرات مكتسبة من خلال التدريب والممارسة.

5. تتأثر عملية الاتصال بالنظم الاجتماعية والثقافية التي تعمل في إطارها، كما أن للاتصال معتقدات ثقافية نابعة من المجتمع ولابد للقائم بعملية الاتصال عدم الخروج عن السياق الاجتماعي والثقافي.

6. الاتصال ليس له بداية أو نهاية واضحة وفاصلة فهو جزء من حياة الإنسان ويتغير كلما تغير الإنسان، كما أن الحاجات الاتصالية ليست ثابتة أو مستقرة ولذلك فهي تحتاج إلى التوافق المستمر الذي يعتمد على التجارب السابقة والتوقعات المستقبلية واستمرارية الاتصال تعتمد على التغذية العكسية أو الرجع.

7. الاتصال عملية ديناميكية تقوم على الفعل وردود الفعل فهي تعتمد على المشاركة في المعنى، حيث إن غاية الاتصال أن يصبح المستقبل مشتركاً مع المرسل في الفكرة أو الخبرة بالدرجة التي يريدها المرسل، فالمرسل في بداية الاتصال يمتلك وحدة معلومات معينة ونتيجة للاتصال وما يحدث به من تفاعل بين المرسل والمستقبل يصبحون مشتركين معاً في معرفة هذه المعلومات والأفكار.

عناصر الاتصال:

يجمع خبراء الاتصال على أن عملية الاتصال تتم بفاعلية حينما يتوافر الفهم المشترك بين أطرافها، وعملية الاتصال في إطار مهنة الخدمة

الاجتماعية هي العملية التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي بالتأثير في عملائه سواء (فرد ـ جماعة ـ مجتمع) مستخدماً كل الوسائل التي تسهم في تحقيق هذا الهدف كما يقوم بتشجيع العميل على المشاركة في تلك العملية.

بمعنى أن عملية الاتصال تقوم على اتصال الأخصائي (المرسل) بعملائه (المستقبل) لتوصيل معلومات وخبرات واتجاهات (الرسالة) مستخدماً في ذلك وسائل للإقناع (الوسيلة) وينتظر من العملاء ردود أفعال توضح مدى تجاوبهم مع الرسالة (تغذية عكسية).

وسيتم عرض هذه العناصر تفصيلاً فيما يلي:

أولاً: المرسل

هو مصدر الرسالة أو البداية لعملية الاتصال ويمتلك المصدر بعض الأفكار والمعلومات والمعارف، فضلاً عن وجود هدف محدد لقيامه بعملية الاتصال، ويختلف المرسل من إطار لآخر حيث يكون في المجال التعليمي هو المعلم وفي المؤسسات الاجتماعية يكون أحد العاملين أو رئيس العمل وفي مجال الخدمة الاجتماعية يكون المرسل هو الأخصائي الاجتماعي ويقوم المرسل بتحويل الرسالة التي يريد أن يبعثها إلى رموز من خلال قنوات اتصال مختلفة.

والمرسل الناجح يجب أن يتأكد من مدى وصول الرسالة إلى المستقبل وتأثره بها وفهمه لمضمونها وذلك من خلال مجموعة من الاستجابات وردود الأفعال كالإيماءات أو الإشارات وتعبيرات الوجه وهذه تسمى بالتغذية

العكسية أو رجع الصدى، وفي ضوء هذه الاستجابات يستطيع المرسل تغيير محتوى الرسالة أو الوسيلة وذلك لضمان فهمها من المستقبل إلا أن ذلك يكون متاحاً أكثر في الاتصال المباشر أما في الاتصال غير المباشر يكون صعباً تحقيقه.

وهناك شروط يجب أن تتوافر بالأخصائي الاجتماعي كمرسل حتى يستطيع نقل الرسالة وتحقيق الهدف من عملية الاتصال وهي كما يلي:

- الإيمان بالعمل الذي يؤديه.
- التمكن من عمله والالتزام بالمبادئ المهنية.
- معرفة شاملة لجميع الوسائل المتوافرة في مجال العمل أو الممكن إتاحتها حتى يستخدمها في عملية نقل الرسالة إلى العملاء.
- معرفة تامة بالعميل من خلال إجراء دراسة شاملة من مختلف المصادر المتاحة واختيار ما يتناسب معه من وسائل اتصال.
- أن يتسم بمجموعة من الصفات مثل الذكاء الاجتماعي، التسامح، المودة.
- أن يعد علمياً وعملياً بشكل يمكنه من الممارسة المهنية ومن التأثير في العملاء باستخدام عملية الاتصال.

ثانياً: المستقبل

هو الشخص الذي توجه إليه الرسالة أو الهدف الذي تحاول عملية الاتصال الوصول إليه بغرض التأثير.

ويقوم المستقبل بفك رموز أو الشفرات المتضمنة في الرسالة وتفسيرها بهدف التوصل إلى فهم دقيق لمعانيها وقد يكون المستقبل فرداً أو مجموعة من الأفراد تصل إليهم الرسالة بشكل مباشر كما في الاتصال الشخصي أو جمهور حينما يكون الاتصال جماهيرياً.

ويتوقع من المستقبل أربعة احتمالات وهي:

أ- فهم الرسالة كاملة حيث يقوم المستقبل بمشاركة المرسل في الأفكار والمشاعر التي تنقلها الرسالة.

ب- فهم الرسالة فهماً ناقصاً وغير كامل بمعنى فهم أجزاء معينة منها وعدم فهم الباقي.

ج- فهم الرسالة بشكل خاطئ كأن يفسر الرموز المستخدمة معتمداً على خبراته التي تشابه خبرات المرسل.

د- عدم فهم الرسالة بصورة تامة بسبب قيام المرسل باستخدام رموز غير معروفة ومألوفة للمستقبل مثل استخدام كلمات صعبة فوق المستوى اللغوي والمهني للمستقبل.

ولضمان فهم العميل للرسالة التي يرسلها الأخصائي الاجتماعي لابد مراعاة عدة اعتبارات وهي كما يلي:

- ثقة المستقبل (العميل) في خبرات ومهارات الأخصائي الاجتماعي.
- إتاحة الجو المناسب والراحة النفسية.
- إتاحة المجال لمشاركة المستقبل في الحوار والنقاش.
- أن تتناسب الرسالة مع المستوى الثقافي والتعليمي للمستقبل.
- الإعداد الجيد للرسالة وتحديد الهدف من عملية الاتصال.

أنماط أدوار المستقبل:

وهناك عدة تصنيفات لأدوار المستقبل في العملية الاتصالية وهي كما يلي:

أ- **المستقبل السلبي** Negative Receiver:

يكتفي هنا المستقبل بأخذ الرسالة ومعرفة محتواها ومضمونها دون أن يصدر منه رد فعل أو استجابة تجاهها.

ب- **المستقبل الإيجابي** Active Receiver:

يتفاعل المستقبل مع مضمون الرسالة ويتخذ خطوات واستجابات عملية كأن يغير من سلوكياته أو اتجاهاته مثل تغيير اتجاهه نحو التدخين.

ج- **المستقبل المحاور** Dialectic Receiver:

ويقوم هنا المستقبل بأخذ الرسالة ويستجيب لها بإرساله رسالة أخرى للمرسل الذي بدوره يقوم بالرد عليها وهكذا، وهذا النمط شائع في المحاضرات أو المحادثات وحديثا كما في البريد الإلكتروني.

د- **المستقبل الملتزم** Commilited Receiver:

المستقبل يلتزم هنا بقواعد الاتصال الجيد حيث يدرك حق كل فرد في التعبير عن رأيه واحترام هذا الرأي في إطار أخلاقيات وقواعد في المناقشة والحوار.

هـ- **المستقبل الغوغائي** Noisy Receiver:

هو المستقبل المتوتر الذي لا يحسن الإصغاء كما يندفع ويقاطع باستمرار بأساليب غير أخلاقية.

و- المستقبل المرسل Sender Receiver:

هو من يتلقى الرسالة كمستقبل ويقوم بتوصيلها للآخرين كمرسل بما يناسب طبيعة الموقف، كأن يأخذ والد العميل الرسالة من الأخصائي وينقلها إلى ابنه (العميل) في شكل توجيه.

ثالثاً: الرسالة

تعتبر الرسالة ركناً أساسياً في عملية الاتصال باعتبارها الفكرة التي تنتقل إلى المستقبل وهذه الفكرة قد تكون معلومة أو رأياً أو صوراً أو اتجاهاً معيناً، أو هي مجموعة من الرموز المرتبة التي لا يتضح معناها إلا من خلال نوع السلوك الذي يمارسه المستقبل، ولذلك فهي الهدف من الاتصال وأحياناً يتحقق هذا الهدف وأحياناً لا يتحقق ويمكن إدراك ذلك في ضوء أنماط السلوك التي يعبر عنها المستقبل.

ويمكن توضيح ذلك بمثال: عندما يقوم الأخصائي الاجتماعي بدراسة حالة طالب يتغيب باستمرار عن المدرسة، الأمر الذي أدى إلى تأخره دراسياً وبمعرفة سبب التغيب وهو عدم رغبة الطالب في الاستيقاظ مبكراً، قام بمناقشة الطالب في تأثير عدم حضوره وذلك من خلال رسالة معينة، هنا يستدل الأخصائي الاجتماعي عن مدى تحقيق الرسالة للهدف منها حينما يتغير سلوك الطالب ويصبح أكثر مواظبة على الحضور.

وأحياناً قد تكون الرسالة عائقاً من عوائق الاتصال؛ وذلك حينما يكون حجم المعلومات قليلاً بحيث لا تجيب على استفسارات المستقبل، أو يكون مضمون الرسالة غير مترابط مما يؤدي إلى بلبلة المستقبل، كما أن تكرار نفس الرسالة أكثر من مرة على المستقبل يؤدي إلى شعوره بالملل

ونفوره منها ويؤدي أيضاً إلى فقده الثقة في المرسل ولهذا لابد أن يكون التكرار مصحوباً بتغير في التكنيك أو الوسيلة المستخدمة لعرض الرسالة وذلك بهدف تذكرة المستقبل بمضمون الرسالة والتأكيد على فهمه لها.

فالاتصال بين الناس يعتمد على أساس الرموز حيث أشار بعض علماء الاتصال بأن الرموز هي العمود الفقري للاتصال ودونها لا يحقق الاتصال أغراضه.

ولهذا تتكون الرسالة من نوعين من الرموز هما:

1- رموز لفظية:

ويطلق عليها اللغة اللفظية وتتمثل في الكلمات والعبارات والجمل التي تعبر عن فكرة معينة وهذه الرموز تعتبر وسيطاً يعبر عن الفكرة التي يريد الفرد نقلها للآخرين، فالفكرة تظل حبيسة إلا إذا تجسدت في صورة رموز أو إشارات أو حركات تنقل إلى المستقبل الذي يقوم بدوره بالاستجابة لها وتفسيرها.

2- رموز غير لفظية:

وتتمثل في الإيماءات والحركات التي توضح معنى معيناً مثل حركة الرأس بالرفض أو القبول أو حركة اليدين أو استخدام صورة أو إشارة معينة متعارف عليها في مجتمع ما.

وهناك مجموعة من الاعتبارات الواجب مراعاتها عند إعداد الرسالة ومنها ما يلي:

1. أن تصمم الرسالة بحيث تجذب انتباه المستقبل ويتحقق ذلك من خلال:

- أن يتناسب موضوع الرسالة مع احتياجات المستقبل فهناك قاعدة تقول إن الاختيار بين الأفكار يتوقف على العلاقة بين

الفائدة المنتظرة من هذه الأفكار أو موضوع الرسالة من جهة وبين الجهد المبذول من المستقبل للحصول عليها من جهة أخرى.

الاختيار= الفائدة المرجوة من الرسالة / الجهد المبذول في الحصول عليها

فالمستقبل يفضل تلقي معلومة من مصدر متيسر له عن الانتقال إلى مكان آخر للحصول عليها، ولكن إذا كان المستقبل يهتم بمعلومة معينة فهو على استعداد لبذل جهد مضاعف للحصول عليها.

- أن تصاغ الرسالة بحيث تحتوي على مثيرات تضمن استمرار انتباه وتركيز المستقبل لمتابعة الرسالة.
- أن تتوافق أفكار الرسالة مع قيم وتقاليد المستقبل.
- اختيار الوقت المناسب لاستقبال الرسالة بحيث يتناسب هذا الوقت مع ظروف المستقبل.
- الاستدلال على الأفكار بأمثلة مألوفة واقعية من البيئة وذلك لضمان تأثيرها على المستقبل.

2. أن تتسم الرسالة بالوضوح في الرموز المستخدمة والأفكار التي تتضمنها بحيث يصوغ المرسل رسالته صياغة تتناسب مع المستقبل ولا يستخدم إلا الرموز أو اللغة التي يفهمها، ولهذا لابد أن تكون كلمات الرسالة تحمل نفس المعنى لدى كل من المرسل والمستقبل، فلو تصورنا شخصين يتحدثان بلغتين مختلفتين فإنهما لا يقدران على التفاهم عن طريق الكلام أو الكتابة بسبب عجز كل منهما عن الربط بين الألفاظ المستخدمة ومعانيها ويتوقف

تماثل المعنى والرمز بين المرسل والمستقبل على وجود الخبرات المشتركة بينهما أو إطار دلالي مشترك.

3. أن تصاغ الرسالة بما يتناسب مع وسائل الاتصال المتاحة للمرسل حيث إن الرسالة التي يبذل المزيد من الجهد في إعدادها دون الاهتمام بإعداد وسيلة تتناسب معها كي تنقل إلى المستقبل تصبح عديمة الجدوى، حيث تتبادل الوسائل فيما بينها من حيث القدرة على نقل الرسالة.

رابعاً: الوسيلة

ويطلق عليها القناة التي تمر من خلالها الرسالة حيث تحتاج الأفكار والآراء إلى وسائل لنقلها إلى المستقبل، وقد تكون هذه الوسائل لفظية سواء منطوقة كالمحاضرة والمناقشة والندوة أو مكتوبة كالكتب والمذكرات والخطابات والنشرات والتقارير وقد تكون وسائل الاتصال غير لفظية مثل الصور والرسوم التوضيحية.

ويمكن تقسيم الوسائل إلى ثلاثة أنواع أشار إليها علماء الإعلام في الآتي:

1- الوسائل المكانية:

وهي التي تشغل حيزاً في مكان معين كما في المطبوعات أو الصور والفنون التشكيلية وهي عبارة عن وسائل بصرية.

2- الوسائل الزمانية:

وهي التي تتسلسل في وقت زمني كالإذاعة والتلفزيون والأحاديث المسموعة وهي وسائل شفوية.

3- الوسائل المكانية الزمانية:

وهي التي تشغل حيزاً مكانياً ووقتاً زمانياً في نفس الوقت مثل الأفلام الناطقة والتلفزيونية والمحادثات الشخصية وهي وسائل سمعية وبصرية.

وتختلف وسيلة الاتصال من حيث اعتمادها على الصوت أو الصورة أو كليهما وكلما جمعت وسيلة الاتصال بين أي من هذه التكتيكات كانت أفضل، كما يعتمد استخدام وسيلة معينة من وسائل الاتصال على الموقف نفسه وعلى موضع الاتصال... وغير ذلك ويتضح ذلك فيما يلي:

1. **الفعل:** يتوقف الاتصال عن طريق الفعل على معرفة الموقف الذي تظهر فيه الحاجة إلى الاتصال ويستطيع المستقبل أن يتقبل أحد الطرق.
2. **الإثارة:** وتستخدم كوسيلة للاتصال لما تتضمنه من رموز تستخدم محلياً أو عالمياً.
3. **الصورة:** سواء الفوتوغرافية أو الكاريكاتير المعبر عن الشيء أو الصورة المرسومة بحيث تنقل الصورة معنى معين إلى المستقبل.
4. **الصوت:** كالأغنية أو الكلمة باعتبار الصوت وسيلة اتصال وفخامة الصوت أو رقته يمكن أن يسهم في نقل الرسالة.
5. **الرائحة:** حيث تعتبر وسيلة اتصال مهمة، خاصة للحيوانات فهي أكثر تأثيراً من البشر.

وقد أضاف التقدم العلمي والتكنولوجي الكثير من وسائل الاتصال، وكلما تعددت الوسائل أتاحت الفرصة للمرسل أن يختار فيما

بينهما ولابد أن تتفق الوسيلة مع محتوى الرسالة ومع المستقبل الذي توجه إليه الرسالة.

ويتوقف اختيار الأخصائي الاجتماعي لوسيلة الاتصال على عوامل كثيرة ومنها:

- محتوى الرسالة المراد نقلها إلى العميل.
- الهدف الذي يسعى الأخصائي الاجتماعي إلى تحقيقه من عملية الاتصال.
- أنواع السلوك المراد إكسابه للعميل.
- خصائص العميل نفسه من حيث قدرته على فهم واستيعاب الرسالة.
- مهارات وقدرات الأخصائي الاجتماعي وقدرته على استخدام الوسيلة.

ومن الجدير بالذكر أن نؤكد على أهمية الوسيلة كعنصر أساسي من عناصر الاتصال حيث لا تتم عملية الاتصال دونها فلا يمكن نقل معرفة أو فكرة معينة إلا من خلال الكلمة المقروءة أو المسموعة أو المرئية أو من خلال التجربة والممارسة، كما أن الوسيلة تؤثر تأثيراً كبيراً على الرسالة المنشودة بل إن الكثير يعتقد أن وسيلة الاتصال تعمل على تشكيل الرسالة والهدف منها حتى أنه لا يمكن الفصل بينهما.

خامساً: رجع الصدى أو التغذية العكسية

الرجع هو الإجابة التي يجيب بها المستقبل على الرسالة التي يتلقاها من المرسل وقد يأخذ الرجع نفس الشكل الذي تأخذه الرسالة وقد يأخذ

شكلاً مختلفاً، وعن طريق الرجع يستطيع المرسل أن يفهم ما إذا كان المستقبل قد تلقى الرسالة أم لا وهل فهم محتواها أم لا.

وهناك بعض علماء الاتصال يرون أن عناصر الاتصال تقتصر على أربعة فقط (المرسل، المستقبل، الرسالة، الوسيلة) ويهملون الرجع كعنصر خامس، وتفسيرهم لذلك أن الرجع يشكل رسالة لها نفس العناصر الأربعة إذ يصبح المستقبل مرسلاً والمرسل مستقبلاً.

ولكن أغلبية خبراء الاتصال يرون أن عملية الاتصال تصبح عملية ناقصة دون الرجع، والتغذية العكسية كما أنها تجعل عملية الاتصال دائرية أكثر منها طولية (ذات اتجاه واحد).

فالشكل الدائري أو التفاعلي في الاتصال يبدو في الاتصال الذي يبدأ من طرف ثم يصل إلى الطرف الآخر ثم يعود مرة أخرى من الطرف الآخر إلى الطرف الأول وتستمر هذه العملية في شكل دائري، فكل نشاط اتصالي يقوم به الفرد هو في الواقع استجابة لاتصال سابق.

والتغذية العكسية يقوم بها المستقبل في صورة كلمات قد ينطق بها للتعبير عن فهمه أو عدم فهمه للرسالة أو تظهر في صورة تعبيرات تظهر على الوجه أو نظرات الدهشة والاستغراب أو التفكير العميق، وكل هذا يعتبر رسالة مضادة أو مرتدة من المستقبل إلى المرسل رداً على رسالة المرسل، وهذا يظهر في نفس موقف الاتصال في حالة الاتصال المباشر.

ويمكن عرض الاستجابات أو رجع الصدى من المستقبل إلى المرسل في الظواهر التالية:

أ- الكلمات والتعليقات اللفظية كما في (معك حق - تمام - نعم).

ب- التصفيق أو الضحك أو العبوس.

ج- صرخات للتجريح أو السخرية.

د- الصمت والبلادة وقد يكون نتيجة للامبالاة من جانب المستقبل.

هـ- المناقشة والآراء المضادة كما يحدث في المحاضرات وحلقات النقاش والندوات.

ونتيجة للتغذية العكسية والاستجابات الناتجة عن الرسالة تحدث تغيرات في سلوك المستقبل وقد تكون هذه التغيرات كالتالي:

أ- تغيرات في معلومات المستقبل.

ب- تغيرات في اتجاهات المستقبل ولكن هذا لا يحدث دائماً.

ج- تغيرات في السلوك العلني للمستقبل مثل إعطاء صوته في الانتخابات أو التوقف عن الاستهلاك أو استخدام وسيلة لتنظيم الأسرة وغير ذلك.

إلا أن وجود ردود الأفعال والتغذية العكسية يتوقف على عدة عوامل وهي كالتالي:

- شدة التشويش أو الضوضاء خلال عملية الاتصال.
- ضعف أو غموض الرسالة بالنسبة للمستقبل.
- اختلاف الإدراكات بين المرسل والمستقبل.
- فشل في فك رموز الرسالة.
- تعقيد شبكة الاتصال.
- ضعف التخطيط لعملية الاتصال.
- التوقيت الخاطئ لعملية الاتصال.

- اختيار وسيلة للاتصال غير ملائمة لطبيعة الرسالة أو للمستقبل نفسه.
- ضعف شخصية المرسل أو المستقبل أو كليهما.

وهنا نميز بين التغذية العكسية والعائد؛ حيث إن التغذية العكسية هي استجابات إيجابية وسلبية تكون أكثر حدوثاً في الاتصال الشخصي أو المباشر وأقل حدوثاً في الاتصال الجماهيري.

أما العائد (Effect) فهو ناتج تحصيلي لعملية الاتصال عند إتمامها وتتمثل في ثلاثة أبعاد رئيسة وهي كما يلي:

أ- البعد العاطفي:

كالآثار النفسية التي تعقب العملية الاتصالية مثل الخوف أو القلق أو البهجة أو مشاعر الأمن أو مشاعر الغبطة والحيرة إلى غير ذلك.

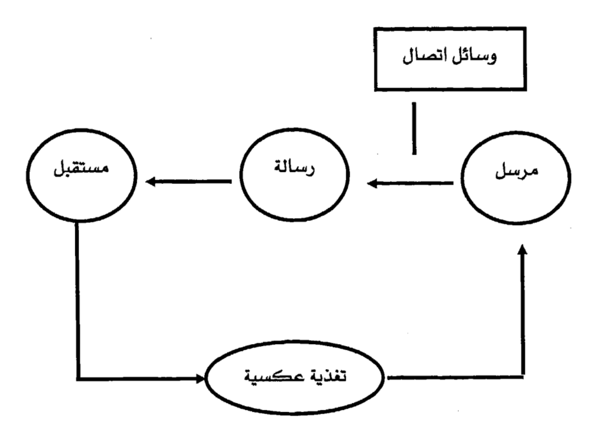
ب- البعد الجسمي:

ويتمثل في البعد عن سلوك سلبي نتيجة لقيام المرسل بنقل رسالة معينة مثل البعد عن التدخين نتيجة لحضور ندوة توضح أضراره للشباب أو الالتزام باتباع الغذاء الصحي.

ج. البعد المعرفي:

ويتمثل في تزويد الفرد بحقائق ومعارف يجهلها ويتم ذلك من خلال وسائل الإعلام المختلفة أو المحاضرات والندوات.

وفي ضوء ما سبق يمكن عرض عناصر الاتصال من خلال الشكل التالي:



الشكل توضيحي رقم (1) نمط الاتصال المفتوح

يبدأ المرسل بعملية الاتصال بهدف التأثير في المستقبل مستخدماً وسائل اتصال معينة تساعد على تدفق المعلومات التي تحويها الرسالة، ويقوم المستقبل باستلام هذه الرسالة وفهم مضمونها والتعبير عن مدى فهمه لها من خلال مجموعة من الاستجابات الموجهة إلى المرسل مرة أخرى وهي ما تعرف برجع الصدى أو التغذية العكسية ونظام الاتصال المفتوح هو الذي يتيح المجال لتبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل من خلال ردود أفعال على الرسالة.

مراحل عملية الاتصال:

يمكن عرض مراحل عملية الاتصال من خلال ما يلي:

1. **مرحلة إدراك الرسالة:** حيث يتخذ المرسل قراره بإرسال رسالة قد تكون فكرة أو اتجاهاً أو معلومة أو مشاعر إلى المستقبل.
2. **مرحلة الترميز:** وهي مرحلة يتم خلالها تحويل المعاني إلى رموز لغوية ويقوم المرسل بصياغة وتحويل أفكاره أو مشاعره إلى رسالة اتصالية تكون في شكل رموز لفظية (منطوقة أو مكتوبة) أو في شكل رموز غير لفظية (إشارات حركية) ويعتمد نجاح الرسالة على القدرة على اختيار الرموز المناسبة لطبيعة الموقف والمستقبل.
3. **مرحلة اختيار وسيلة أو قناة اتصال:** ويتم اختيار وسيلة تتناسب مع طبيعة المستقبل ومحتوى الرسالة ويمكن اختيار أكثر من وسيلة لضمان نجاح عملية الاتصال.
4. **مرحلة فك الرموز:** وهي عملية تحويل رموز الرسالة الاتصالية إلى معانٍ حيث يقوم المستقبل باستقبال الرسالة وتحليل وتفسير رموزها وفهم معناها.
5. **مرحلة الاستجابة للرسالة:** وتعني مدى قبول أو رفض المستقبل للرسالة وقد تكون الاستجابة مباشرة أو غير مباشرة أو قوية أو ضعيفة أو سلبية أو إيجابية، حيث تفيد الاستجابة في التعرف على مدى نجاح عملية الاتصال أو فشله، ويقوم المستقبل بصياغة رسالة يبثها إلى المستقبل.

6. مرحلة فك رموز الرسالة المرتدة: وهي عملية تحويل رموز الرسالة الاتصالية الجديدة إلى معانٍ حيث يقوم المستقبل (المرسل الأصلي) باستقبال استجابة المرسل (المستقبل الأصلي) ويفك رموزها ويفهم معناها.

وخلال هذة المرحلة إذا تبين للمرسل أن رسالته فهمت من قبل المستقبل فإن هذا مؤشر لنجاح عملية الاتصال، أما إذا تبين أن الرسالة لم تصل كما يريد يقوم بإعادة إرسال رسالة أخرى صحيحة ومعدلة وهكذا.

أهداف الاتصال:

باعتبار الاتصال عملية اجتماعية لا يمكن أن تعيش الجماعات الإنسانية دونها فهو يسعى إلى تحقيق هدف عام وهو التأثير في المستقبل حتى تتحقق المشاركة في الخبرات والأفكار مع المرسل وينتج عنها إكساب أو تعديل اتجاهات المستقبل أو تغييرها، كما أن عملية الاتصال تسعى إلى تحقيق أكثر من هدف في وقت واحد.

وتتحدد أهداف الاتصال في الآتي:

1- هدف توجيهي:

يمكن تحقيق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال إلى إكساب المستقبل آراء واتجاهات جديدة وإيجابية أو تعديل اتجاهات قديمة أو تثبيت

وتدعيم اتجاهات قديمة مرغوب فيها، وقد أوضحت الدراسات أن الاتصال الشخصي يسهم في تحقيق هذا الهدف أكثر من الاتصال الجماهيري.

2- هدف تثقيفي:

يتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تبصير وتوعية المستقبل بأمور غامضة بالنسبة إليه ويسعى إلى معرفتها لأنها مهمة بالنسبة له بقصد توسيع مداركه واتساع معارفه وفهمه لما يدور حوله من أحداث خاصة بالمجتمع، ومثال على ذلك: ما تقوم به وسائل الإعلام سواء المقروءة أو المسموعة أو المرئية لزيادة وعي وثقافة الجماهير بأمور خاصة بهم بالمجتمع أو ما تقوم به لنقل التراث من جيل إلى آخر للمحافظة عليه.

3- هدف تعليمي:

وتقوم عملية الاتصال بتحقيق هذا الهدف من خلال إكساب المستقبل خبرات أو مفاهيم ومعلومات ومهارات جديدة أو تنمية مهاراته وخبراته ويتم ذلك باستخدام وسائل مختلفة كالندوات والمحاضرات... وغيرها، وذلك لمساعدة المستقبلين على ممارسة وظائفهم في المجتمع بكفاءة.

4- هدف ترفيهي:

يسعى الاتصال إلى تحقيق هدف ترفيهي حينما يتجه إلى إدخال البهجة والسرور على المستقبل، كما يسعى إلى مساعدة المستقبل على قضاء وقت الفراغ بشكل إيجابي والاستمتاع به كما في الحفلات والمسارح وغيرها.

5- هدف إداري:

ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال إلى تنمية وتطوير العمل في الجهاز الإداري للدولة والقطاع الخاص ويتم عن طريق توزيع المسؤوليات ودعم وتعزيز التفاعل بين العاملين بالمؤسسات الاجتماعية المختلفة من أجل تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية أكثر.

6- هدف مهني:

تسعى عملية الاتصال إلى تحقيق التطوير والتقدم المنشود في كل المجالات والميادين بالمجتمع وذلك بالاعتماد على عناصر الاتصال المختلفة واختيار الوسائل التي تتناسب مع طبيعة الموقف الاتصالي.

7- هدف اجتماعي:

ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال إلى تحقيق الترابط والتفاعل بين الأفراد بالمجتمع حيث تقوى الصلات الاجتماعية ويزداد التعاون والمشاركة وذلك كما في المناسبات والحفلات والأعياد.

8- هدف تكنولوجي:

ويتحقق هذا الهدف حينما يسعى الاتصال إلى تحقيق التغيير في المجتمع بمواكبة التغيرات الناتجة عن التكنولوجيا والعولمة الثقافية مثل استخدام وسائل الإنترنت والكمبيوتر والفاكس والتلفزيون المحمول وغيرها من الوسائل التي ساهمت في التواصل مع المجتمعات.

وظائف الاتصال:

تتعدد وظائف الاتصال بالنسبة للفرد والمجتمع ويمكن عرض هذه الوظائف من خلال ما يلي:

1- نقل التراث الاجتماعي:

يسعى الاتصال إلى نقل التراث الاجتماعي من جيل إلى آخر والمحافظة عليه من خلال نقل المعلومات والقيم والمعايير الاجتماعية عبر الأجيال، ويسهم ذلك في دعم الهوية الشخصية للفرد من خلال دعم القيم الشخصية وأنماط السلوك المقبولة والتوحد والانتماء إلى الجماعة والمجتمع من ثم يكتسب الفرد رؤية لذاته.

2- التوجيه:

تقوم عملية الاتصال بإحداث التأثير الإيجابي في الفرد والجماعة من خلال إكساب الفرد اتجاهات إيجابية وتعديل الاتجاهات والأفكار السلبية وتشترك مؤسسات المجتمع لتحقيق هذه الوظيفة بداية من الأسرة عندما يقوم الوالدان بتوجيه أبنائهم وإكسابهم اتجاهات وأفكاراً إيجابية كما يكون للمدرسة دور في تحقيق عملية التوجيه، بالإضافة إلى المؤسسات الأخرى كالنقابات ووسائل الإعلام في المجتمع.

3- المراقبة والرصد:

ويقصد بها الإحاطة بما يدور في المجتمع والعالم كله من أحداث جارية والتعرف على الأحداث التي يمر بها المجتمع عبر العصور المختلفة وخلال رصد هذه المعلومات والأحداث تحدث نتائج مهمة وهي:

- ربط المعلومات والأحداث التي يمر بها المجتمع والوصول إلى اتفاق وتفاهم بشأنها.
- عن طريق رصد المعلومات يمكن التنبؤ بالصعاب والأخطار التي يمكن أن تهدد المجتمع والعالم مستقبلاً ومن ثم اتخاذ إجراءات بشأن التصدي لها أو التخفيف من آثارها السلبية.
- نقل التراث الثقافي إلى أفراد المجتمع والمحافظة عليها من الضياع.
- المعلومات تشمل مناشط الحياة اليومية حيث يستطيع كل فرد بالمجتمع من متابعتها مثل رصد ومتابعة أخبار عن أسعار الذهب والبورصة والأحوال الجوية وغيرها.

4- التماسك الاجتماعي:

يسعى الاتصال إلى التأكيد على القيم والعادات والمعايير الاجتماعية، وتدعيم الضبط الاجتماعي وتحقيق التنشئة الاجتماعية وذلك من خلال الشرح والتفسير والتعليق على الأفكار والأحداث والمعلومات.

5- الترفيه:

الوسائل الاتصالية التي تهدف إلى التسلية وقضاء وقت الفراغ وتوفير الراحة للمستقبلين والقضاء على التوتر الاجتماعي، وتتضمن المادة

الترفيهية خاصة الموجهة اتجاهات فكرية واجتماعية مرغوبة تساعد على تثبيت القيم الإيجابية وتعديل القيم السلبية.

6- الإعلام:

ويقصد به الإمداد بالمعلومات الخاصة بالوقائع والأحداث التي تتم داخل وخارج المجتمع، وهذا يتم من خلال وسائل الاتصال الجماهيري، وتساعد هذه الوظيفة على اتخاذ القرارات والتعليم والتعلم الذاتي بالإضافة إلى تحقيق الأمن من خلال المعارف والمعلومات.

معوقات الاتصال:

هي المتغيرات التي تعوق عملية تبادل المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات أو المشاعر أو المتغيرات التي تؤخر إرسالها واستقبالها أو تشوه مدلولها ومن ثم تؤدي إلى رفضها من قبل المستقبل المستهدف من الرسالة.

وهناك وجهتا نظر بالنسبة لمعوقات الاتصال:

وجهة النظر الأولى:

ترى أن معوقات الاتصال ترجع إلى ثلاثة عوامل وهي كما يلي:

1- المعوقات الفردية:

فالأفراد مختلفون وتنعكس هذه الاختلافات في طريقة فهم اللغة المستخدمة فيما بينهم وطريقة استخدام اللغة ذاتها والرغبات والميول الفردية والقدرة على الفهم وعامل الخوف الذي يعتري البعض في إرسال معلومات لابد من إرسالها.

2- معوقات ترتبط ببيئة العمل:

وتـرتبط هـذه المعوقـات بعـدم رضــى العـاملين في المنشأة وعـدم فاعليـة القيادة الإدارية التي تتسم بانعدام الثقة والجدية.

3- المعوقات الميكانيكية:

وتعكس عدم وجود وسائل اتصال فعالة مما يؤدي إلى سوء الفهم بين الأفراد أو صعوبة قياس ردود أفعال المتلقي حول الرسالة.

وجهة النظر الثانية:

ترى أن معوقات الاتصال هي التشويش الذي يرتبط بعناصر الاتصال الخمسة (المرسل ـ المستقبل ـ الوسيلة ـ الرسالة ـ التغذية العكسية)، ويمكن تناولها كما يلي:

1- معوقات الاتصال بالنسبة للمرسل:

يهدف المرسل من خلال الرسالة إلى تحقيق العديد من الأمور ولكن هناك صعوبات تحول دون تحقيقها ومنها:

- تعالي المرسل وتكبره على المستقبل.
- عدم قدرة المرسل على التعبير عما يجول بخاطره.
- الحالة النفسية للمرسل.
- انعدام الثقة بين المرسل والمستقبل.
- عدم مخاطبة المستقبل بلغته.
- عدم الفصاحة في الكلام.
- غياب الصراحة وإخفاء النوايا والمشاعر بين المرسل والمستقبل.
- عدم مراعاة ظروف المستقبل.

- عدم الاقتناع بالموضوع والهدف الذي يسعى إليه المرسل.
- استخدام ألفاظ دون إدراك معانيها.
- عدم توافر المهارات الاتصالية اللازمة لنقل الرسالة.

2- معوقات الاتصال بالنسبة للمستقبل:

هناك العديد من المعوقات التي ترتبط بالمستقبل وتحول دون تحقيق الهدف من عملية الاتصال وهي كما يلي:

- الحالة النفسية للمستقبل.
- المعلومات المقدمة خلال الرسالة لا تشبع احتياجات ورغبات المستقبل.
- تعالي المستقبل على المرسل وقد يظهر ذلك في عدم الإنصات للرسالة.
- عدم اتفاق الرسالة مع قيم المستقبل وثقافته.
- عدم الموضوعية والتحيز لرأي معين.
- انعدام ثقة المستقبل في المرسل والشك في اتجاهاته.
- التفاوت في المستويات الثقافية والاجتماعية بين المرسل والمستقبل مما يؤدي إلى الفهم الخاطئ لمضمون الرسالة.

3- معوقات الاتصال بالنسبة للرسالة:

قد يطرأ على محتوى الرسالة معوقات تؤدي إلى إرباك المستقبل لعدم فهمه للمعنى ومن هذه المعوقات ما يلي:

- استعمال ألفاظ ورموز لها معانٍ ومدلولات تختلف عن ثقافة المستقبل.
- كثرة المعلومات التي تتناولها الرسالة مما يشتت من انتباه المستقبل.
- عدم البدء بعرض الجوانب المشوقة والجاذبة للمستقبل.
- عدم الاهتمام بالتسلسل المنطقي في عرض محتوى الرسالة مما يشتت المستقبل.
- نقص المعلومات الواردة بالرسالة وعدم كفايتها لتحقيق الهدف من العملية الاتصالية.
- عدم إرسال الرسالة في الوقت المناسب مما يؤدي إلى تجاهل المستقبل لمحتواها.
- عدم وضوح الرسالة بالنسبة للمرسل أو المستقبل.
- افتقار الرسالة إلى الأمثلة والحجج للتدليل عليها.

4-معوقات الاتصال بالنسبة للوسيلة:

الوسيلة قد تكون اللغة أو الإشارة أو الأجهزة التي تنقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل والتشويش على الوسيلة يؤدي إلى التشويش على فهم المستقبل للرسالة ويقلل من فاعلية الاتصال ومن هذه المعوقات ما يلي:

- عدم قدرة الوسيلة على نقل الرسالة للمستقبل.
- التشويش المادي للوسيلة يعوق استقبال الرسالة في الوقت المناسب.
- التغيرات السياسية التي تحول دون بث بعض الرسائل التي تتنافى مع سياسة الدولة.

- اختيار وسيلة لا تتناسب مع مستقبل الرسالة.
- عدم مناسبة الوسيلة لمحتوى الرسالة والهدف منها.
- عدم قدرة المرسل على استخدام الوسيلة.
- عدم الإعداد الجيد للوسيلة قبل بدء العملية الاتصالية.
- الوسيلة لا تسمح بالتفاعل والمشاركة بين المرسل والمستقبل.

5- معوقات الاتصال بالنسبة للتغذية العكسية:

التغذية العكسية هي استجابات وردود فعل المستقبل تجاه الرسالة وتوضح مدى قبول أو رفض الرسالة، ومن ثم تعبر عن مدى نجاح أو فشل العملية الاتصالية وقد تواجه هذه الاستجابات بمعوقات تؤدي إلى فشل العملية الاتصالية ويمكن عرض هذه المعوقات فيما يلي:

- الاستجابة لا تتناسب مع الرسالة.
- عدم الإنصات الجيد لمحتوى الرسالة.
- المقاطعة المستمرة للمرسل يؤدي إلى زيادة الحواجز بين المرسل والمستقبل.
- عدم التطابق بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي حيث يظهر المستقبل استجابات لفظية لا تتطابق مع ملامحه وانفعالاته أو العكس.
- سوء الفهم للهدف الحقيقي من العملية الاتصالية.
- الانفعال الزائد يؤدي إلى إعاقة تبادل المعلومات.
- العدوان اللفظي أو غير اللفظي حيث يقوم أحد طرفي الاتصال بالاعتداء على الآخر مما يؤدي إلى إعاقة الاتصال.
- إذعان وخضوع المستقبل للمرسل دون اقتناع.

مراجع الفصل الأول

- أبو عرقوب، إبراهيم: **الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي**، عمان، دار مجدلاوي، 1993.
- البكري، فؤادة عبد المنعم: **الاتصال الشخصي في عصر تكنولوجيا الاتصال**، القاهرة، عالم الكتب، 2002.
- الجردى، نبيل عارف: **المدخل لعلم الاتصال**، الإمارات العربية المتحدة، مكتبة الإمارات، 1984.
- جلوب، حسين: **مهارات الاتصال (الاتصال مع الآخرين)**، عمان، دار كنوز العلمية للنشر والتوزيع، 2009.
- خليفة، محمد البدوي: **المهارات السلوكية للأخصائي الاجتماعي**، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2005.
- رشتي، جيهان أحمد: **الأسس العلمية لنظريات الإعلام**، القاهرة دار الفكر العربي، د. ت.
- العبد، عاطف عدلي والعبد، نهى عاطف: **مدخل إلى الاتصال (مفاهيمه، مجالاته، أنواعه، وسائله، تاريخه، وتأثيراته)**، القاهرة، دار الفكر العربي، 2010.
- العلاق، بشير: **نظريات الاتصال (مدخل متكامل)**، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2010.
- منقريوس، نصيف فهمي: **الاتصال بين الجوانب الإنسانية والتكنولوجية المعاصرة**، حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان، 2005.

- نصر الله، عبد الرحيم: مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، عمان، دار وائل للنشر، 2001.
- نصر، حسن محمد: مقدمة في الاتصال الجماهيري (المداخل والوسائل)، الكويت، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، 2001.
- B. Berelson g. steinger: **human Behavior,** An Inventory Of Scientific Findings، N.Y., Harcourt Braceamd World.Inc,. 1964.
- Davies c.hilsum & a.rudg: **Communication After**.2000 the royal society n.y. Tokyo melborne madras 1993.
- Parkinso, s, Nigel: **creative solution**. Vantage press, N.y, U.S.A., 2007, p,15.

الفصل الثاني

الأسس النظرية والعملية للاتصال

2

الفصل الثاني
الأسس النظرية والعملية للاتصال

تمهيد:

للاتصال العديد من النماذج والنظريات ويتم تفسير الموقف الاتصالي من خلال شرح عملية الاتصال والعوامل المؤثرة فيها بعرض الفكر التطبيقي لكل اتجاه، وتصنف النماذج الاتصالية إلى نماذج بنائية تحاول توضيح الخصائص الرسمية للحدث وهي تعني تحديد مكونات وعدد وحجم وترتيب الأجزاء المنفصلة للظاهرة التي نسعى إلى توضيحها.

وهناك النماذج الوظيفية وهي تلك التي تقدم صورة مطابقة للأسلوب الذي يعمل بمقتضاه النظام وهي تسهم في شرح طبيعة القوى والمتغيرات التي تؤثر على النظام والظاهرة.

وقسم علماء الاتصال نماذج الاتصال إلى نماذج خاصة بالاتصال الذاتي مثل نموذج بركر ووايزمان، ونموذج بولدنج، وهناك نماذج خاصة بالإتصال بين فردين كما في نموذج التعلم ونموذج روس ونموذج ديفيد بولو وغيرها، أما النماذج الخاصة بالاتصال الجماهيري فهي تتمثل في نموذج شرام، نموذج ملفين دوفلور وغيرها.

وبالنسبة لنظريات الاتصال فمنها نظرية التعلم والنسق الاجتماعي والتفاعلية الرمزية وغيرها من النظريات التي تفسر عملية الاتصال.

وقبل الإشارة إلى بعض النماذج والنظريات يمكن عرض أهميتها حيث تساعدنا هذه النماذج في تحويل العمليات السيكولوجية أو العلاقات

الاجتماعية إلى نماذج رياضية أو إحصائية أو رسوم بيانية وذلك لتحقيق أهدافها وتتمثل هذه الأهداف فيما يلي:

- تنظيم المعلومات.
- المساعدة على التنبؤ.
- تشجيع القيام بأبحاث.
- السيطرة على الظواهر والتحكم فيها.

نماذج الاتصال:

هناك العديد من نماذج الاتصال التي تهتم بتفسير الموقف الاتصالي، ويمكن عرضها من خلال تقسيمها إلى نماذج خاصة بالاتصال الذاتي، ونماذج خاصة بالاتصال بين فردين أو ما يطلق عليه بالاتصال الشخصي وأخيراً نماذج خاصة بالاتصال الجماهيري، حيث يتم تناول نموذج واحد من كل نوع كما يلي:

أولاً: الاتصال الذاتي (نموذج بركر ووايزمان)

ويقصد به الاتصال الذي يتم بين الفرد ونفسه حيث يكون المرسل والمستقبل شخصاً واحداً ومن خلاله يقوم الفرد بتنظيم إدراكه عن الأشخاص أو الأشياء التي يتعرض لها خلال مواقف الحياة اليومية، ومن ثم يستطيع الفرد اتخاذ القرارات استناداً إلى حواسه وخبراته.

ويمكن عرض نموذج بركر ووايزمان كمثال:

يشير بركر ووايزمان أن الفرد يتأثر بمنبهات داخلية وخارجية وتتمثل المنبهات الداخلية في الاعتبارات السيكولوجية والفسيولوجية مثل

القلق والجوع، أما المنبهات الداخلية تتمثل في الظروف الخارجية البيئية، وهذه المنبهات سواء الداخلية أو الخارجية يختار العقل بعضها ويفكر فيها ويحدث عملية تمييز ثم إعادة تجميع للمنبهات التي تم اختيارها في مرحلة التمييز، ثم يتم ترتيب هذه المنبهات وفقاً لمدى أهميتها بالنسبة للفرد القائم بعملية الاتصال، ويقوم بقلب رموز المنبهات التي تم تميزها وتحويلها إلى رموز فكرية (وهنا يصبح للمنبهات معنى) ومثال توضيحي على الاتصال بين الفرد وذاته وفقاً لنموذج بركر وwايزمان.

حينما يشاهد الفرد برنامجاً معيناً في التلفزيون ويشعر بارتفاع في درجة الحرارة فهذا يعتبر منبهاً داخلياً، نجد الفرد يبدأ بالتفكير والتخطيط وترتيب الأفكار ثم يقوم بفك رموز المنبه وهو ارتفاع درجة الحرارة وربطه بدلالات عن طريق معارف وخبرات سابقة وتحويل المنبه إلى رموز فكرية، وتلي هذه المرحلة مرحلة التأهب للحصول على فكرة التخلص من ارتفاع درجة الحرارة بأن يدير مكيفاً أو يرسل رسالة إلى شخص آخر بشأن ذلك، ونجد بأن الفعل الذي يقوم به الفرد سواء الحركة أو التحدث لشخص آخر يعتبر بمثابة التغذية العكسية الناتجة عن تأثير المنبه الداخلي.

ثانياً: الاتصال بين فردين أو الاتصال الشخصي (نموذج شانون وويفر)

يقصد بهذا النوع الاتصال الشخصي بين مرسل ومستقبل، وهذه العملية تحدث يومياً مثل الاتصال عن طريق الهاتف أو الخطاب أو المحادثة الشخصية أو مقابلة فردية؛ حيث يقوم المرسل بنقل فكرة أو اتجاه أو

مشاعر إلى المستقبل بهدف التأثير في شخصيته ويمكن عرض نموذج شانون (Shannon) وويفر (Weaver) كأحد الأمثلة التي تعبر عن هذا النوع.

فقد تم تطوير هذا النموذج وأصبح صالحاً للمساعدة في إقامة نظرية رياضية للاتصال يمكن تطبيقها على أي موقف يتعلق بنقل المعلومات.

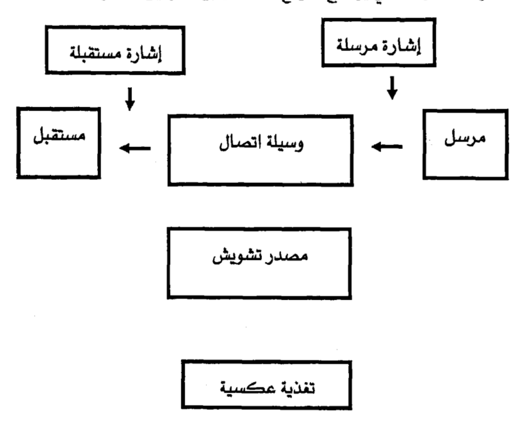
ويرى شانون وويفر أن مكونات الاتصال الأساسية تتضمن مصدراً وجهاز إرسال وإشارة ومتلقياً كهدف نهائي، فالمرسل (المصدر) تنطلق منه الرسالة حيث يقوم بوضع هذه الرسالة في رموز على شكل إشارة ويتم نقل الإشارة بواسطة أداة اتصال يتم اختيارها ونقلها إلى المستقبل ويقوم المستقبل بدوره بفك الرموز، وقد تتعرض هذه العملية إلى التشويش الذي يؤثر تأثيراً سلبياً على عملية الاتصال وبالتالي يعوق تحقيق أهدافها ولهذا يقع على المرسل جهد كبير لمنع التشويش أو التداخل في الرسالة عن طريق إعادة الرسالة، وعن طريق التأكيد على التغذية العكسية كعنصر أساسي في عملية الاتصال، والتي من خلالها يستطيع المرسل التأكد من وصول الرسالة بنفس المعنى الذي يريده إلى المستقبل، والمرسل ليس وحده المسؤول عن التشويش الخاص بالرسالة ولكن قد يتسبب في حدوثه المستقبل أو يتسبب فيه بعض الظروف الخارجية ومن الأمثلة على عنصر التشويش حدوث أشياء تصرف المستقبل عن تلقي الرموز أو عدم الدقة في اختيار محتوى الرسالة أو الوسيلة التي يتم بها نقل الرسالة.

وفي ضوء ما سبق فالعناصر الأساسية للاتصال وفقاً لنموذج كلود شانون تتمثل في ما يلي:

- مصدر المعلومات.
- يقوم بنقل رسالة.

- عبر جهاز للإرسال.
- يحمل رموزاً أو إشارات.
- قد يصدر عنه تشويش.
- يتلقى الإشارات أو الرموز جهاز استقبال.
- تصل الرسالة إلى الهدف.

والشكل التالي يوضح نموذج الاتصال بين فردين لشانون:



شكل رقم (2) يوضح نموذج شانون وويفر للاتصال بين فردين

ثالثاً: الاتصال الجماهيري (نموذج ولبر شرام)

يقصد بالاتصال الجماهيري نقل رسالة بواسطة وسائل فنية جماهيرية كالصحف والمجلات والإذاعة والتلفزيون وقد يكون المرسل فرداً أو

جماعة أما مستقبلو الرسالة يمكن أن يكونوا قراء أو مشاهدين أو مستمعين، ويتسم أسلوب الاتصال الجماهيري بوجود الوساطة في الاتصال بين المرسل والمستقبل ومثال لهذا النوع من الاتصال نموذج شرام (Schramm).

لقد قدم ولبر شرام نموذجاً لعملية الاتصال أواخر الأربعينيات وقد طور هذا النموذج عام 1971 واعتمد شرام على نفس العناصر التي أشار إليها شانون وويفر في النموذج السابق مثل رجع الصدى والتشويش، فالاتصال عند "شرام" هو قيام المصدر (المرسل) أو صاحب الفكرة بنقل رسالة إلى المستقبل خلال أجهزة أو وسائل نقل كالصحف والإذاعة..... وغيرها ،ويتوقف الموقف الاتصالي عنده على مدى التفاهم والتوافق بين المرسل والمستقبل ومدى كفاءة العناصر المختلفة للاتصال،ويمكن توضيح عناصر الاتصال كما وضعها شرام في الآتي:

أولاً: وجود فكرة لدى المرسل.

ثانياً: التعبير عن الفكرة وصياغتها في صورة رموز لتكوين رسالة.

ثالثاً: مستقبل يفك رموز الرسالة.

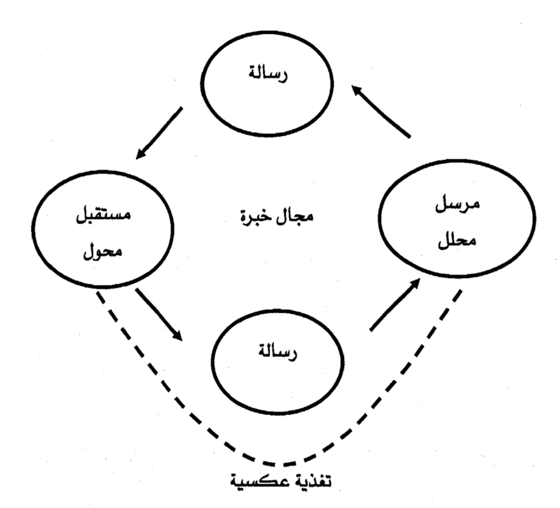
رابعاً: التغذية العكسية أو الرجع من المستقبل إلى المرسل.

ويرى شرام أن الدورة الدموية الاتصالية تفرض على المرسل أن يضع رسالته في شكل أو صيغة محددة من الرموز أو الكلمات ويتم نقلها من خلال أجهزة نقل محددة ويطلق عليها وسائل الاتصال ومنها الصحف والوسائل المسموعة والمرئية ويحتار المرسل فيما إذا كان المستقبل قد استقبل الرسالة أو فسرها مثلما يريدها المرسل أم ما إذا كانت صورة المستقبل عن الرسالة تختلف عن إدراك المرسل لها.

ويرى شرام أن مجال الخبرة في هذا النموذج هو الذي يوضح ما إذا كانت الرسالة ستصل إلى المستقبل كما يراها المرسل أم لا ولهذا يجب أن تكون هناك خبرات مشتركة حتى يتم تفسير الرسالة بطريقة صحيحة.

كما ركز شرام على أهمية التغذية العكسية في عملية الاتصال، ومن خلالها يتم التغلب على مشكلة الضوضاء أو التشويش وهنا يصبح الاتصال في شكل دائري وليس في شكل أحادي الاتجاه بأن يتحول المستقبل إلى مرسل.

والشكل التالي يوضح نموذج شرام في الاتصال:



شكل رقم (3) يوضح نموذج شرام للاتصال الجماهيري

نظريات الاتصال:

هناك بعض النظريات النفسية والاجتماعية التي تتناول عملية الاتصال الاجتماعي وتناول هذه النظريات بالدراسة يسهم في إثراء التحليلات السوسيولوجية والسيكولوجية للسلوك الإنساني الاتصالي ويمكن عرض بعض من هذه النظريات كما يلي:

أولاً: نظرية التعلم

هي إحدى نظريات علم النفس التعليمي التي ترتبط بنظريات الاتصال ويعتبر الاتصال وفقاً لهذه النظرية هو العملية التي تربط الأفراد بعضهم البعض وبالبيئة التي يعيشون فيها، وعملية التعلم هنا تقوم على أساس علاقة بين المثير والاستجابة فالمثير هو القدرة على التأثير في عضو الإدراك أو الإحساس للكائن الحي وأن الاستجابة تكون في صورة فعل يمكن قياسه وهذا ما يسمى بالارتباط الشرطي وهي عملية ربط بين منبه أو مثير باستجابة عن طريق عملية التداعي.

وتعتبر عملية الاتصال سواء كانت إرسالاً أو استقبالاً تنشأ نتيجة موقف معين يتعرض له ويثير لديه ضغوطاً من أجل إرسال استجابات أو معلومات تثير اهتمامهم، ويكون الهدف من المعلومات هو خفض التوتر والعودة إلى حالة التوازن أو الاتزان وهي الحالة الطبيعية للكائن الحي، ولهذا فالعلاقة بين المشاركين في الموقف الاتصالي هي علاقة وظيفية وآلية مفيدة، فالمرسل يرتبط بالمستقبل من أجل التوصل إلى استجابات وتأثيرات مقصودة ومخططة، ويمكن التنبؤ بها أو توقعها وأحياناً تكون هذه العلاقة ليست لها أهمية.

ثانياً : نظرية النسق الاجتماعي

تقدم هذه النظرية منظوراً اجتماعياً للأفعال الاتصالية ويعتبر بارسونز من أنصار هذه النظرية حيث كان ينظر إلى أن الفعل الاجتماعي له دافع وهو إنجاز بعض الأهداف.

وهذه النظرية تنظر للفرد باعتباره موجهاً نحو هدف معين ويقوم بأداء عمل أو سلوك ما لتحقيق هذا الهدف حيث وراء كل سلوك أو فعل إنساني أسباب ودوافع واهتمامات لدى الفرد ذاته، وخلال الفعل الاجتماعي يكون الفرد موجهاً بمجموعة من القيم والأعراف الاجتماعية ولهذا فهو ليس حراً في اختيار أفعاله لكنه مقيد بجماعته ومجتمعه.

وطبق بارسونز نظريته على الأفعال الاتصالية حيث وجه اهتمامه إلى نشأة الثقافة الرمزية، وأكد أنه يوجد تفاعل اجتماعي فإن الرموز والإشارات تكتسب معاني عامة أو شائعة ويصبح لها دور مهم كوسائل اتصال، كما أن أنساق الاتصال تنشأ عن عملية التفاعل مع الأهداف الاجتماعية.

ومن هنا نجد أن هناك علاقة أوضعها بارسونز بين وسائل الاتصال والضبط الاجتماعي حيث أشار أن النسق الرمزي للمعاني يعتبر عنصراً من عناصر النظام الذي يفرض على الموقف.

ثالثاً : النظرية التفاعلية الرمزية

تهتم هذه النظرية بعملية التفاعل الاجتماعي القائم على الرموز وتركز على الاتصال ويعتبر (جورج هيربرت هيد) من أبرز المهتمين بهذه النظرية وهو من علماء النفس الاجتماعي كما أن هيربرت بلومر أحد

تلاميذ هيد الذي اهتم أيضاً بهذه النظرية ، وترى هذه النظرية أن الفعل هو تعبير عن النسق سواء في حالة التوازن أو في حالة البحث عن مثل هذا التوازن.

ويرى بلومر أن الفعل الاجتماعي يكون مستمراً في الأفراد الفاعلين الذين يكيفون مسارات أفعالهم الشخصية نحو كل منهم من خلال عملية التفسير، ويؤكد بلومر على حرية اختيار الفعل داخل إطار النظام الاجتماعي حيث يرى أن تنظيم المجتمع الإنساني من وجهة نظر التفاعلية الرمزية يمثل الإطار الذي يحدث بداخله الفعل الاجتماعي، وهناك نقطتان أساسيتان تتعلقان بالفعل الاجتماعي وهما:

- الفعل الاجتماعي الذي يحدث في الموقف يتشكل وفقاً للتنظيمات الاجتماعية لهذا فالفعل موجه نحو الموقف وليس موجهاً بشكل مباشر نحو الملامح المحددة ذاتها.
- هذا المدخل يسمح بحرية أكبر وتنويع أكثر من مدخل النسق الاجتماعي حيث يقدم (ميد) رأيه في السلوك الاتصالي باعتباره انعكاساً لقدرة الإنسان على التحدث مع نفسه من وجهة نظر الآخرين، وتأخذ المحادثة الداخلية شكلاً وفقاً للمجتمع بدلاً من أن يقوم المجتمع بتشكيلها ، ولهذا يعتبر الاتصال عملية خلاقة وتكون نتيجته هي نفسها نتاجاً للفعل نفسه الذي يعد فريداً في نوعه ولا يمكن التنبؤ به.

رابعاً: نظرية أرسطو

أوضح أرسطو أن هناك ثلاثة أركان أساسية للعملية الاتصالية وهي: المتحدث، والحديث، والجمهور أو (المرسل والرسالة والمستقبل). ويرى أن

المرسل لابد أن يستخدم البرهان المنطقي ويقدم مضموناً قابلاً للتصديق لإقناع المستقبل، ولهذا فقد أدرك أرسطو أن الموقف الاتصالي هو موقف مركب وأن الهدف منه لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال عوامل أخرى ومنها؛ شخصية المرسل نفسه وقدرته على فهم شخصية المستقبل للتأثير فيه وإقناعه، حيث إن إدراك جمهور المستقبلين للرسالة تتأثر بتفسيره لهذه الرسالة، وهذا التفسير يعتمد على الوضعية الاجتماعية للجمهور من حيث التنشئة الاجتماعية والنسق القيمي السائد.

وقد أوضح أرسطو رأيه في الاتصال في كتابه (فن البلاغة) بأنه البحث عن جميع وسائل الإقناع المتاحة واستخدم مفاهيم خاصة لتوضيح الاتصال ومنها:

الخطيب: المرسل.

الخطبة: الرسالة.

المستمع: المتلقي.

إلا أن نظرية أرسطو في تفسير العملية الاتصالية على الرغم من اتفاقها مع التطور الاجتماعي آنذاك إلا أنها لم تشر إلى التغذية العكسية.

وفي ضوء العرض السابق لنماذج ونظريات الاتصال، يمكن عرض كيفية الاعتماد على نظرية الاتصال في الخدمة الاجتماعية.

خامساً: نظرية الاتصال في الخدمة الاجتماعية

تعتمد نظريات الاتصال في الخدمة الاجتماعية على عدد من المفاهيم ومنها:

1. المرسل: وهو مصدر الرسالة وقد يكون فرداً أو جماعة أو مجتمعاً أو هيئة يود أن يشاركه المستقبل في اتجاهاته وأفكاره.

2. المستقبل: هو فرد أو جمهور توجه إليه الرسالة ويقوم بفك رموزها وقد يتأثر بها أو لا يتأثر.
3. الرسالة: وهي الأفكار والمفاهيم والاتجاهات التي يرغب المرسل نقلها للآخرين.
4. الوسيلة: وهي المنهج الذي تنقل به الرسالة أو القناة التي تمر خلالها الرسالة، وقد تكون هذه الوسيلة لفظية أو غير لفظية.

وقد تنشأ المشكلات لدى الأفراد نتيجة لتعرض الرسائل المتبادلة لبعض المعوقات الخاصة بالاتصال ـ وقد سبق توضيحها في الفصل الأول ـ ويستطيع الأخصائي الاجتماعي استخدام مفاهيم ومبادئ نظريات الاتصال لفهم سلوكيات الفرد، والجماعة التي تؤدي إلى حدوث العديد من المشكلات وذلك كما يلي:

- يعاني الأفراد أحياناً من المشكلات لأن المعلومات المتاحة لهم سواء كان مصدرها أفراداً آخرين أو البيئة قد تكون معلومات ناقصة أو خاطئة ويكون للأخصائي الاجتماعي دور في ذلك يتحدد في التدخل المباشر لتصحيح هذه المعلومات أو إمدادهم بمعلومات صحيحة.
- قد يكون البعض غير قادر على الأداء الفعال لعدم قدرتهم على الحصول على المعلومات الكافية التي ترشدهم إلى الأسلوب السليم في التصرف.
- تنشأ المشكلات نتيجة لعدم قدرة العملاء على استخدام معلوماتهم الخاصة أو استخدام المعلومات الجديدة، وهنا ترتبط

المشكلة بقواعد الاتصال ويكون دور الأخصائي تعليم العملاء كيفية استخدام عملية الاتصال.

ويركز الأخصائي بصفة عامة على برامج التدخل المهني في ضوء الاعتماد على الاتصال اللفظي وغير اللفظي مع ضرورة الالتزام بمبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية، بالإضافة إلى التركيز على بعض استراتيجيات عملية الاتصال ومنها:

- فتح قنوات اتصال جديدة.
- تدعيم قنوات الاتصال القائمة.
- التعرف على المعوقات التي تؤثر على عدم فهم محتويات الرسالة.
- الاتفاق على أسس الاتصال ورموز الرسائل.
- تصحيح إدراك بعض الرسائل بين الأفراد.
- تدعيم عملية التغذية العكسية.

الاتصال والعمليات الاجتماعية:

ترتبط العمليات الاجتماعية ارتباطاً وثيقاً بالاتصال، حيث يرى البعض أن الاتصال هو المحور الذي تدور حوله سائر هذه العمليات الاجتماعية باعتباره عملية أساسية في الحياة الاجتماعية في العصور القديمة والحديثة فهو قوة مؤثرة في أوجه الأنشطة الاجتماعية والسياسية والتربوية، بالتالي فالاتصال يدخل في أوجه النشاطات البشرية ويطلق عليه عملية التثقيف والإرشاد والتعليم والتدريب والعلاقات العامة والإدارة والترويح والبحث الاجتماعي.

- فالاتصال الذي يهدف إلى توضيح وتفسير الحقائق للناس يعتبر إرشاداً.
- الاتصال الذي يهدف إلى تحسين معلومات الأفراد وتنميتها يعتبر تثقيفاً.
- الاتصال الذي يهدف إلى مساعدة الأفراد على اكتساب خبرات وحقائق ومعارف يعتبر تعليماً.
- الاتصال الذي يهدف إلى حسن سير العمل ودعم التفاهم بين العاملين يعتبر إدارة.
- الاتصال الذي يهدف إلى التدريب على مهارة وتحسينها لدى الآخرين يعتبر تدريباً.
- الاتصال الذي يهدف إلى التعرف على احتياجات ومشاكل الناس يعتبر بحثاً اجتماعياً.
- الاتصال الذي يهدف إلى إدخال البهجة والسرور على الآخرين يعتبر ترويحاً.
- الاتصال الذي يهدف إلى تقوية العلاقات بين المؤسسات والمستفيدين من خدماتها بالمجتمع يعتبر علاقات عامة.

وخلال العرض الآتي يمكن تناول علاقة الاتصال ببعض العمليات الاجتماعية السابق الإشارة إليها ولكن بشيء من التفصيل:

أولاً: الاتصال والإرشاد

كما سبق أن أوضحنا أن الاتصال الذي يهدف إلى توضيح وتفسير الحقائق يمكن اعتباره إرشاداً، ولهذا يرى الخبراء أن الاتصال محور تدور

حوله عملية الإرشاد ويمكن توضيح هذه العلاقة من خلال عرض مفهوم من الإرشاد وأهميته وعلاقته بالاتصال.

مفهوم الإرشاد:

يعرف الإرشاد بأنه جهود منظمة للتأثير على الأفراد وتعديل سلوكهم في مجال معين بما يتفق مع ظروف المجتمع.

أما الإرشاد الاجتماعي فهو إثارة وعي الرأي العام وتنوير الجماهير سواء في أحجامها الكبيرة أو الصغيرة سواء كان الوعي سياسياً أو في ميادين النشاط الاقتصادي أو الاجتماعي.

ومن هنا نجد أن الإرشاد عملية تربوية مقصودة تهدف إلى إحداث تغييرات سلوكية مرغوب فيها في أحد مجالات الحياة الاجتماعية ولهذا يسمى الإرشاد وفقاً للمجال الذي يعمل فيه، الإرشاد في الميدان الصحي يعرف بالإرشاد الصحي، والإرشاد في ميدان الزراعة يعرف بالإرشاد الزراعي، وهكذا.

أهداف الإرشاد:

تسعى عملية الإرشاد إلى تحقيق مجموعة من الأهداف يمكن عرضها فيما يلي:

1. تغيير سلوك الأفراد واتجاهاتهم وعاداتهم.
2. اكتشاف وتنمية قدرة الأفراد والجماعات.
3. نقل المعارف والحقائق المتجددة باستمرار للأفراد بالمجتمع لملاحقة ما هو جديد.
4. إلمام الأفراد بالمعارف والحقائق يساعدهم على اتخاذ القرارات.

5. إكساب الأفراد الخبرات للمساعدة على مواجهة المواقف والصعوبات التي يمكن التعرض لها.
6. نقل الثقافة باعتبار الإرشاد عملية مكملة للتربية النظامية ولهذا يعتبر الإرشاد عملية تربوية غير مدرسية.

علاقة الاتصال بالإرشاد:

يمكن عرض علاقة الاتصال بعملية الإرشاد في النقاط التالية:

- من خلال أهداف الإرشاد السابقة نجد أن هذه الأهداف تحتاج إلى عملية اتصال كي تتحقق حيث توجه الجهود الإرشادية من المرشد (المرسل) إلى الجمهور (مستقبل) لنقل مجموعة من الحقائق الإرشادية والأفكار (الرسالة) باستخدام وسائل يتم تحديدها وفقاً للجمهور المستفيد من العملية الإرشادية ووفقاً للهدف من الإرشاد أو مجال الإرشاد.
- الأساليب التي تستخدم لتحقيق أهداف الإرشاد هي نفسها أساليب عملية الاتصال ومنها المحاضرات، وأسلوب الحوار والمناقشة الجماعية ولعب الدور وغيرها.
- يعتمد الإرشاد على التفاعل شأنه شأن الاتصال، فالمرشد حينما يسعى إلى تحقيق أهداف عملية الإرشاد ويهتم بردود أفعال المستهدف من عملية الإرشاد.
- يعتمد المرشد على مجموعة من المهارات خلال نقل المعارف والأفكار إلى المستهدف من عملية الإرشاد حتى يستطيع التأثير فيه ومن هذه المهارات: المهارة في التواصل والحوار والمهارة في الاتصال غير اللفظي... وغيرها.

ثانياً: الاتصال والعلاقات العامة

العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية حتمية نتيجة للاحتكاك الاجتماعي بين الأفراد بالمجتمع، وتنتشر العلاقات العامة في كافة المجالات والمنظمات فهي وسيلة المنظمات والحكومات في ضمان رضى الجماهير.

مفهوم العلاقات العامة:

يعرفها معجم وبستر بأنها مجموعة من الأنشطة تقوم بها هيئة أو اتحاد أو حكومة أو أي تنظيم في البناء الاجتماعي من أجل خلق علاقات جيدة وطيبة وسليمة مع الجماهير المختلفة التي تتعامل معها لكسب رضائه.

ومن حيث البناء اللفظي نجد أن العلاقات العامة تتكون من كلمتين: علاقات وتعني اتصالات تتوافر بين هيئة ما والجمهور المتصل بها، أما كلمة عامة فهي جماعة أو شريحة من المجتمع تكون المنظمة على علاقة بها.

ولابد من وجود العلاقات العامة في كل المؤسسات سواء الحكومية أو الخاصة لتحقيق مجموعة من المبادئ وهي كما يلي:

- كسب ثقة الجمهور بالالتزام بالقيم المجتمعية.
- نشر الوعي بين الجماهير عبر وسائل الإعلام المختلفة.
- المساهمة في رفاهية المجتمع وإشباع احتياجات أفراده.
- بناء جسور التعاون وإيجاد علاقات جيدة مع الهيئات المختلفة بالمجتمع.
- الصدق والصراحة في العلاقة بالجمهور.
- اتباع الأسلوب الديمقراطي.

أهداف العلاقات العامة:

تسعى المؤسسات إلى تحقيق أهدافها سواء بعيدة المدى أو قريبة المدى بالاعتماد على جهود العلاقات العامة حيث يعتبرها البعض ضابط الاتصال بين المؤسسة والجمهور ويتم ذلك من خلال ما يلي:

1. إيجاد نوع من التفاهم بين المؤسسات بعضها ببعض.
2. قياس اتجاهات الرأي العام ومد المؤسسة بهذه الاتجاهات باستمرار.
3. إعداد الجماهير لنقل الأفكار والآراء الجديدة.
4. توعية الجمهور بأهداف المؤسسة وخدماتها.
5. التشجيع على التفاعل بين المستويات الإدارية المختلفة بالمؤسسة.
6. التنسيق بين المؤسسات المختلفة بالمجتمع وإيجاد علاقات فيما بينها.

علاقة الاتصال بالعلاقات العامة:

وتتضح علاقة الاتصال بالعلاقات العامة كعملية اجتماعية في النقاط التالية:

- أصبحت العلاقات العامة نشاطاً إنسانياً يوجد في كافة المجالات بهدف تحقيق التقدم للمجتمع حيث لا يمكن تصور إشباع حاجات العاملين بالمؤسسات أو العملاء دون وجود هذا النشاط الذي يسهم في إيجاد التفاهم والرضى عن الخدمات المقدمة.
- لتحقيق وظائف وأهداف العلاقات العامة يتم الاعتماد على وسائل اتصالية معينة ومنها الرحلات، والمعارض، والأفلام، والحفلات والملصقات.

- يستطيع القائم بالعلاقات العامة النجاح في أداء أدواره ومهامه بالمجتمع بمجموعة من مهارات الاتصال والقدرات كالقدرة على التنظيم والتعامل مع الناس والقدرة على الحوار والصياغة اللغوية وتكوين علاقات مع الجمهور.
- تعتمد العلاقات العامة في تحقيق أهدافها بالمؤسسات الاجتماعية على وسائل الإعلام مستخدمة في ذلك وسائل الاتصال الجماهيري.
- تلعب العلاقات العامة دوراً مهماً في استمرار نشاط المؤسسة باستخدام وسائل الاتصال الشخصي والجماهيري أيضاً وذلك لكسب تأثير الرأي العام وتقريب وجهات النظر المختلفة.

ثالثاً: الاتصال والإعلام

الإعلام وسيلة مهمة في كل المجتمعات كما أنها عملية اجتماعية ازدادت أهميتها في ظل التقدم الهائل في وسائل الإعلام.

مفهوم الإعلام:

يمكن توضيح مفهوم الإعلام من خلال مجموعة من النقاط تتمثل فيما يلي:

1. النقل الحر والموضوعي للأخبار والمعلومات بإحدى وسائل الإعلام.
2. نشر الأخبار والوقائع بطريقة صحيحة على الجماهير.
3. الاتصال بالجماهير عن طريق وسائل يتم اختيارها وفقاً لنوعية الجمهور.

4. الإعلام يعتبر منهجاً وعملية يقوم على هدف التنوير والتثقيف والإحاطة بالمعلومات الصادقة التي تخاطب عقول الأفراد للرفع من مستواهم وتمكينهم من التوافق مع المجتمع وأهدافه.

ويؤكد خبراء الإعلام أن نجاح الرسالة الإعلامية يتوقف إلى حد كبير على نجاح الوسائل المستخدمة في إثارة انتباه المستقبل وتتناسب مع مستواه العمري والثقافي، بالإضافة إلى ربط موضوع الرسالة بحاجات المستقبل واهتماماته مع الوضع في الاعتبار سيكولوجية المستقبل نفسه وتؤثر على مدى تقبله للرسالة الإعلامية من عدمه.

وفي ضوء ذلك يمكن تحديد بعض المبادئ التي يجب الالتزام بها في العملية الإعلامية وهي كما يلي:

1. الجانب الإنساني وضرورة الاهتمام بالإنسان: فالمادة الإعلامية توجه إلى الإنسان ولهذا يجب التقيد في مجالات الإعلام بالجانب الإنساني وتحقيق رفاهية الفرد.
2. مناسبة الرسالة الإعلامية لمستوى عقلية وآمال الجماهير.
3. اختيار أسلوب مناسب للتخاطب مع الجماهير لضمان التأثير عليهم.
4. مراعاة عامل الوقت باعتباره من الضمانات التي تساعد على تحقيق أهداف البرامج الإعلامية.
5. وضوح المادة الإعلامية حتى تصل إلى عقول الجماهير وقلوبهم.
6. التأكد بعد نشر المادة الإعلامية من مدى أثرها على الجماهير وذلك حتى يتم مراجعتها وتعديلها مستقبلاً بما يتناسب مع الجماهير.

7. ملاءمة وواقعية المادة الإعلامية للجمهور.
8. تكرار المادة الإعلامية له أثره في التأثير على الجماهير مع تجنب التكرار الممل.
9. الوقوف على الموارد والإمكانيات المادية الفنية والطاقات التي يمكن الاستفادة منها في توصيل الرسالة الإعلامية.
10. التوفيق بين جميع الوسائل المستخدمة وضمان عدم وجود تعارض أو تنافر في المادة الإعلامية المقدمة للجمهور.

أهداف العملية الإعلامية:

تسعى العملية الإعلامية إلى تحقيق مجموعة من الأغراض للجمهور ومنها ما يلي:

1. نقل الحقائق والمعلومات عن موضوعات للجمهور.
2. توضيح ونقل معلومات للمستقبل عن طبيعة الخدمات المتوافرة بالمجتمع وطرق الحصول عليها لتناسب جمهور المستقبلين.
3. عرض المادة الإعلامية باستخدام وسائل مختارة لضمان تحقيق الهدف وهو التأثير على المستقبل.
4. تشجيع أفراد المجتمع على المشاركة بالتطوع في المؤسسات الاجتماعية.
5. بث وسائل لفظية وغير لفظية مسموعة أو مرئية أو كليهما معاً عبر الأجهزة الإعلامية لتوصيلها للجمهور.

علاقة الإعلام بالاتصال:

يمكن توضيح علاقة الاتصال بالإعلام كعملية اجتماعية من خلال النقاط التالية:

1. تتسم علاقة الإعلام بالاتصال بعلاقة الجزء بالكل، حيث إن الإعلام يطبق نظرية الاتصال في عمله.
2. تتوافر بالعملية الإعلامية عناصر الاتصال وهي:
   - **المرسل:** الجهة التي تقوم بالإعلام.
   - **المستقبل:** الجمهور وهو الهدف من المادة الإعلامية.
   - **الرسالة:** المادة الإعلامية ذاتها.
   - **الوسيلة:** سواء لفظية أو غير لفظية تستخدم في نقل الرسالة للجمهور.
3. تستخدم عملية الإعلام العديد من الوسائل الإعلامية لتوصيل الرسائل التي تتعلق بعملية الاتصال إلى الجمهور المستهدف ومنها التقارير الإعلامية، المؤتمرات الصحفية، المكالمات الهاتفية، المقالات.
4. يتم نقل الرسالة الإعلامية عن طريق الأجهزة الإعلامية المختلفة كالصحافة والراديو والتلفزيون وذلك لخدمة الصالح العام.
5. تهدف العملية الإعلامية إلى التثقيف العام للأفراد باستخدام وسائل الإعلام والتثقيف هو أحد أهداف العملية الاتصالية كما سبق وأن تم توضيح ذلك بالفصل الأول.

رابعاً: الاتصال والإدارة

الإدارة هي وسيلة لتحقيق الأهداف الجماعية وتنطوي الإدارة على عمليات اتصال مستمرة من أجل تحقيق أهداف المؤسسات.

مفهوم الإدارة:

تعرف الإدارة بأنها عملية اتخاذ القرارات التي من شأنها توجه القوى البشرية والمادية المتاحة لجماعة منظمة من الناس لتحقيق أهداف مرغوبة على أحسن وجه ممكن وبأقل تكلفة في إطار الظروف البيئية المحيطة.

كما أن الإدارة عملية توجيه وقيادة للجهود البشرية، بالإضافة إلى التخطيط والتنسيق واتخاذ القرارات والرقابة في الجهاز التنفيذي للدولة على اعتبار أن هذه الوظائف هي العمليات التي تتضمنها الإدارة.

ركائز عملية الإدارة:

هناك مجموعة من العناصر التي ترتكز عليها عملية الإدارة ويمكن عرضها فيما يلي:

- الإدارة ترتبط بمنظمات أو تنظيمات من الناس وتسعى إلى تحقيق أهداف مشتركة.
- الإدارة تنشأ وتسعى لتحقيق أهداف مرغوبة.
- الإدارة عملية تتضمن بالإضافة إلى تحقيق الأهداف عمليات أخرى فرعية كالتخطيط والتنسيق والتنظيم وغيرها.
- اتخاذ القرارات هو أساس الإدارة.
- الإدارة تهتم بتوجيه سلوك الأفراد لتحقيق الأهداف المحددة.
- تعتمد الإدارة على موارد بشرية ومادية.
- تعتمد الإدارة لتحقيق أهدافها على عملية تفاعل بين شاغلي الإدارات المختلفة بالمؤسسة.

العلاقة بين الاتصال والإدارة:

يقصد بالاتصال في مجال الإدارة بأنه عملية نقل وتبادل وإذاعة البيانات والمعلومات الضرورية لممارسة الوظائف المختلفة للإدارة؛ والهدف النهائي من الاتصالات المتنوعة التي تتم في إطار الإدارة هو توجيه أو تعديل أو تغيير سلوك العاملين بالمؤسسات في اتجاهات محددة ترسمها الإدارة. ولذلك فإن الإدارة تنطوي على عمليات اتصال مستمرة من أجل تحقيق أهداف المؤسسات ويمكن عرض هذه العلاقة فيما يلي:

- تبدو أهمية الاتصال في التخطيط كأحد عمليات الإدارة حيث يتطلب التخطيط وضع برامج معينة لتحقيق الأهداف، وهذه البرامج تعتمد على توافر معلومات وبيانات كمية وكيفية، وهذه المعلومات يتم الحصول عليها من خلال الاتصال.
- تتوقف عملية اتخاذ القرارات كأحد عمليات الإدارة على سلامة ودقة المعلومات التي تتاح أمام صانعي القرار في كل المستويات الإدارية وهنا تبدو أهمية عملية الاتصال من خلال تيسير نقل المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرارات.
- تقسيم العمل وتجميعه في وحدات إدارية بهدف تحديد المسؤوليات منعاً للازدواجية والتكرار وتحتاج إلى شبكة من الاتصالات بين الوحدات المختلفة لتسهيل تبادل المعلومات وتحقيق التعاون بين الوحدات.
- تتعدد أنواع الاتصالات في المؤسسات ومنها:

أ- الاتصالات الرسمية:

وتنقسم إلى اتصالات صاعدة، واتصالات هابطة، واتصالات أفقية بين المستويات الإدارية المختلفة.

ب- الاتصالات غير الرسمية:

وهذه الاتصالات لا تقل أهمية عن الاتصالات الرسمية حيث تسهم في التعرف على المشكلات والعوامل التي قد يصعب التوصل إليها من خلال الاتصالات الرسمية، كما يتحدد من خلالها طبيعة العلاقة بين العاملين بالمستويات الإدارية المختلفة ويسهم في توزيع المسؤوليات وتنظيم الأعمال للوقاية من العقبات التي تعوق العمل.

مراجع الفصل الثاني

- الخزاعي، حسين: **مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية**، عمان، دار البركة للنشر والتوزيع، 2004.
- الصديقي، سلوى عثمان وبدوي، هناء: **أبعاد العملية الاتصالية (رؤية نظرية وعملية واقعية)**، القاهرة، المكتب الجامعي الحديث، 1999.
- الطويرقي، عبد الله: **علم الاتصال المعاصر "دراسة في الأنماط والمفاهيم وعالم الوسيلة الإعلامية في المجتمع السعودي"**، الرياض، مكتبة العبيكان، 1997.
- فهمي، محمد سيد: **تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية**، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2000.
- كشك، محمد بهجت: **الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية**، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 1985.
- منصور، حمدي محمد: **الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية (نظريات ـ نماذج ـ تكنيكات ـ مقاييس)**، الرياض، مكتبة الرشد للنشر والتوزيع، 2003.
- مهدلي، محمد محمود: **المدخل في تكنولوجيا الاتصال الاجتماعي**، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 1997.
- Schramm, A Roberts (1971): **the process and effect of mass communication**, university of Illinois press.

- Shannon & W. Weaver (1949): **The Math matical Theory of Communication**, Urbana, University of Illinois press.

الفصل الثالث

أنواع الاتصال

3

الفصل الثالث

أنواع الاتصال

تمهيد:

الاتصال هو العملية التي يتم من خلالها نقل الأفكار والمعلومات بين الناس داخل النسق الاجتماعي ويختلف الاتصال من حيث الحجم ومن حيث اللغة المستخدمة باعتبار اللغة هي محور الاتصال الأول في كل المجتمعات سواء كانت هذه المجتمعات في أطوارها أم قطعت شوطا بعيداً على طريق الحضارة الإنسانية ، وهناك اختلاف أيضاً من حيث الوسيلة المستخدمة في عملية الاتصال وسوف نتناول خلال هذا الفصل عرض أنواع الاتصال في ضوء مجموعة من التصنيفات وهي كما يلي:

- الاتصال من حيث الاتجاه.
- الاتصال من حيث عملية تنظيم انتقال الرسائل.
- الاتصال من حيث درجة التأثير.
- الاتصال من حيث أسلوب التعبير عنه.
- الاتصال من حيث درجة الرسمية.
- الاتصال من حيث اللغة المستخدمة.

تصنيف الاتصال من حيث الاتجاه:

يصنف الخبراء الاتصال من حيث الاتجاه إلى نوعين هما:

1-الاتصال في اتجاه واحد (وحيد الاتجاه):

ويقصد بهذا النوع انتقال المعارف والأفكار والمعاني من المرسل إلى المستقبل دون أن يصاحبه تغذية عكسية توضح مدى وصول الرسالة إلى المستقبل ومدى استيعابها من عدمه، ولهذا يطلق عليه الاتصال الناقص لأنه يفتقد إلى عنصر مهم من عناصر الاتصال وهو التغذية العكسية وبالتالي فهذا النوع من الاتصال لا يوجد به تفاعل بين المرسل والمستقبل ومن أمثلة ذلك قراءة كتاب أو استماع الفرد إلى نشره إخبارية وغيرها من الأمثلة التي لا تتيح الفرصة أمام المستقبل لإبداء رأيه أو مناقشة المرسل فيما قدمه من معلومات أو رسالة.

ونجد أن الاتصال الصاعد والهابط هما شكلان للاتصال وحيد الاتجاه:

الاتصال الصاعد:

وهو عبارة عن عملية نقل اقتراحات أو شكاوى من المرؤوسين إلى الرؤساء بشأن العمل في المنظمة، ولهذا فهو يمثل الاتصال الناقص لأنه يكون في اتجاه واحد من المرؤوس إلى الرئيس.

الاتصال الهابط:

عبارة عن تعليمات وأوامر تنقل من أعلى إلى أسفل أي من الإدارة العليا بالمؤسسة أو رئيس العمل إلى العاملين أو المرؤوسين دون الاهتمام بمعرفة ردود أفعالهم تجاه هذه الأوامر.

2-الاتصال في اتجاهين (ثنائي الاتجاه):

هي عملية تبادل للمعلومات والأفكار بين طرفي العلاقة الاتصالية وهما المرسل والمستقبل، حيث تتاح الفرصة لكل منهما لإبداء الرأي حول

الموضوع أو الرسالة الاتصالية، ومن ثم يتأكد المرسل من وصول الرسالة للمستقبل ومدى فهمه واستيعابه لها من خلال تلقي ما يدل على ذلك، ومن ثم إعداد رسالة جديدة. ويطلق على هذا النوع من الاتصال بأنه كامل نظراً لاحتوائه على جميع عناصر الاتصال وهي: المرسل، الوسيلة، الرسالة، المستقبل، والتغذية العكسية.

ويعتبر الاتصال الصاعد الهابط هو أحد الأمثلة التي تعبر عن هذا النوع من الاتصال، حيث إن رئيس العمل لا يضع خطة أو يتخذ قراراً ما للعاملين بالمؤسسة دون معرفة آرائهم من خلال جمع البيانات ومناقشتهم لمعرفة مدى اقتناعهم وموافقتهم على هذا القرار أم لا.

تصنيف الاتصال من حيث تنظيم انتقال الرسائل:

1- اتصال منظم:

ويقصد به أن عملية تبادل المعلومات والأفكار والمعارف وغيرها بين المرسل والمستقبل تتم بطريقة مخططة ومدروسة وليست عفوية أو تلقائية ومن أمثلة هذا النوع الاتصال الجماهيري كما في الاتصال عن طريق الصحف والوسائل السمعية والبصرية كالإذاعة والتلفزيون حيث يتبع كل منها خططاً مدروسة محددة من قبل للرسالة المقصودة والفئة المستهدفة والوقت المناسب لعملية الاتصال.

2- اتصال غير منظم:

خلال هذا النمط من الاتصال يتم انتقال وتبادل المعارف والأفكار وغيرها بين المرسل والمستقبل بطريقة عفوية وتلقائية كالاتصال بين فرد

وصديق ما، أو كالاتصال بين زوجة وزوجها وغالباً يتسم الاتصال العفوي بالتفاعل المباشر وجهاً لوجه بين المرسل والمستقبل.

ولكن هذا لا يعني أن كل اتصال منظم هو اتصال جماهيري، وأن كل اتصال غير منظم هو اتصال شخصي حيث إن الأخصائي الاجتماعي حينما يتعامل مع العميل الذي يعاني من مشكلة ما ويحتاج إلى جهود الأخصائي لمساعدته على حل المشكلة هنا يكون الاتصال منظماً على الرغم من أن التفاعل شخصي ومباشر ويعتمد على علاقة الوجه للوجه حيث يقوم الأخصائي بإعداد الرسالة والوسيلة المناسبة للتأثير على العميل أما حينما يتصل العميل بجاره أو صديقه فإنه يتصل من خلال نمط اتصال غير منظم أو عفوي.

تصنيف الاتصال من حيث درجة التأثير:

وينقسم الاتصال من حيث درجة تأثيره إلى نوعين هما:

1- الاتصال الشخصي المباشر:

ويقصد بهذا النوع من الاتصال بأنه العملية التي يتم خلالها تبادل المعلومات والاتجاهات والمعارف وغيرها بين الأشخاص بطريقة مباشرة ووجهاً لوجه في مكان محدد دون وجود قنوات وسيطة، وخلال هذا النوع تظهر جميع عناصر الاتصال وبصفة خاصة التغذية العكسية، حيث يصير التفاعل من جانبين وليس من جانب واحد ومثال على ذلك الأخصائي الاجتماعي حينما يقابل عميله في المؤسسة لهدف استكمال عملية الدراسة.

وتتحدد أهمية الاتصال الشخصي في النقاط التالية:

- الاتصال الشخصي يتسم بالتفاعل الكامل بين المرسل والمستقبل بطريقة مباشرة بينهما مما يجعل هناك فرصة كبيرة للمشاركة في الخبرة.
- يتوافر بهذا النوع من الاتصال جميع العناصر وبصفة خاصة عنصر التغذية العكسية أو الرجع، ومن ثم يتم التغلب على مشكلة الفهم الخاطئ للرسالة أو عدم فهمها نهائياً من قبل المستقبل.
- نتيجة لأنه يتسم بالتفاعل الإيجابي بين المرسل والمستقبل لذلك فهو له أهمية خاصة في تكوين الاتجاهات الإيجابية وتعديل الاتجاهات السلبية لدى المستقبل.
- تأثير الاتصال الشخصي يتسم بالعمق لأنه يكون ناتجاً عن الإقناع ولهذا فهو يدوم فترة طويلة.
- يتيح الاتصال الشخصي للمرسل إدخال تعديلات مستمرة على الرسالة لضمان تحقيق الفهم الكامل للمستقبل ويكون التعديل بتكرار الرسالة أو استخدام أسلوب آخر في العرض.
- يتسم هذا النوع من الاتصال بالمرونة فحينما يجد المرسل مقاومة من المستقبل تجاه محتوى الرسالة أو الوسيلة المستخدمة يقوم المرسل بتعديل المحتوى أو الوسيلة.

وعلى الرغم من أهمية الاتصال الشخصي ومدى ما يحدثه من تأثير إيجابي وعميق في المستقبل إلا أنه لا يخلو من أوجه القصور ويمكن عرضها فيما يلي:

أوجه القصور في استخدام الاتصال الشخصي (المباشر):

- يتطلب الكثير من الوقت والجهد خاصة إذا كان يهدف إلى نقل معارف وحقائق إلى عدد كبير من الأفراد.
- الأفراد المراد الاتصال بهم بشكل مباشر من الصعب تواجدهم في مكان واحد حيث ينتشرون في أماكن مختلفة.
- لا يتيح نقل وتوصيل المعلومات الحديثة أولاً بأول نظراً لحاجته إلى وقت طويل.

2-الاتصال الجماهيري:

هو عملية بمقتضاها يتم نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات إلى عدد كبير من الجمهور باستخدام وسائل فنية جماهيرية كالصحف والإذاعة والتليفزيون ولهذا يتسم هذا النوع بما يلي:

- يتواجد مستقبلو الرسالة في أماكن مختلفة.
- الاتصال بين المرسل والمستقبل يتم بشكل غير مباشر.
- استخدام أسلوب الوساطة في الاتصال كأن تستخدم أحد قنوات الاتصال في نقل الرسالة.
- غالباً ما يكون الاتصال في اتجاه واحد حيث يصعب التعرف على رد فعل المستقبل تجاه الرسالة فالتغذية العكسية إن وجدت لا تظهر مباشرة أثناء عملية الاتصال.
- صعوبة الحصول على معلومات واستجابات من مستقبلي الرسالة.

أهمية الاتصال الجماهيري:

وتتحدد أهمية الاتصال الجماهيري فيما يلي:

أ- الاتصال الجماهيري يتسم بالقدرة على التوصيل السريع والسهل لكمية كبيرة من المعارف والمعلومات إلى عدد كبير من الأفراد في نفس الوقت عن طريق استخدام وسائل الاتصال الجماهيري.

ب- المعلومات التي تنقل عبر الاتصال الجماهيري هي معلومات حديثة وهذا يتناسب مع طبيعة المجتمع المعاصر الذي يتسم بالتغير السريع ومن ثم ضرورة متابعة هذا التغير باستمرار.

ج- يسهم الاتصال الجماهيري في مخاطبة فئات وقطاعات مختلفة من الأفراد ولهذا يتسم بالانتشار.

د- يتسم الاتصال الجماهيري بالاقتصاد في الوقت والجهد والمال إذا ما قورن بالاتصال الشخصي المباشر.

ه- تتصف وسائل الاتصال الجماهيري بتزويد الأفراد بأكبر قدر ممكن من المعلومات كما في الصحف اليومية التي تحوي كمية هائلة من الأخبار لتوصيلها للجمهور.

أوجه القصور في استخدام الاتصال الجماهيري:

وعلى الرغم من مزايا الاتصال الجماهيري السابق الإشارة إليها إلا أنه لا يخلو من العيوب وأوجه القصور ويمكن عرضها فيما يلي:

أ- غالباً يقوم الاتصال الجماهيري من جانب واحد حيث لا يتيح للمرسل التعرف على مدى فهم المستقبل للرسالة أم لا ، وبذلك يقل حجم التغذية العكسية وفي حالة وجود استجابة فهي تأتي متأخرة.

ب- نتيجة لعدم توافر تغذية عكسية مباشرة نجد من الصعب على المرسل التغلب على مخاطر عدم فهم الرسالة أو الفهم الخاطئ لها، ولهذا قد لا تحقق عملية الاتصال الهدف منها.

ج- تتوقف عملية الاتصال على رغبة المستقبل نفسه في تلقي الرسالة من عدمه على الرغم من أن المرسل هو من يقوم بتحديد واختيار مستقبلي الرسالة، فقد ينصرف المستقبل عن متابعة برنامج تلفزيوني معين.

د- يفتقد الاتصال الجماهيري إلى صفة التخاطب بين المرسل والمستقبل.

وفي ضوء ما سبق نجد أننا يجب أن نعتمد على كل من النوعين معاً للتغلب على صعوبات وعيوب كل منهما والاستفادة من مميزات كليهما.

فالاتصال الشخصي يدعم الاتصال الجماهيري حيث تساعد وسائل الاتصال الشخصي الاتصال الجماهيري وتدعمه لقدرتها على الإقناع وبلورة التغيير.

فإذا كانت وسائل الاتصال الجماهيري تتفوق في قدرتها على نشر المعرفة والمعلومات فإن وسائل الاتصال الشخصي تتفوق في قدرتها على الإقناع، وقد ثبت أن استخدام جميع الوسائل في الوقت نفسه كفيل بخلق الاهتمام إزاء أي مشكلة ولذلك أصبح التكامل بين كليهما أمراً ضرورياً، حيث إن اتساع نطاق البث الإذاعي لا يغني عن الحاجة إلى المواد المطبوعة، كما لا تحل الكلمة المنطوقة محل الكلمة المكتوبة ولا ينوب البث التليفزيوني عما درج عليه الناس من تجاذب أطراف الحديث وتبادل الرأي.

حيث يؤكد خبراء الاتصال أن أقوى أساليب التأثير في الجمهور هو الذي يجمع بين النوعين ولهذا فهناك نمط من الاتصال يطلق عليه الاتصال على مرحلتين (Two Step Follow-Up).

ويقصد بهذا النوع من الاتصال (Communication) أن قادة الرأي في المجتمع يستخدمون وسائل اتصال خارجية ويقومون بدورهم بنقل ما يراد إليهم من معارف ومعلومات واتجاهات إلى جماعاتهم ويتم ذلك كما يلي:

- يتصل الأخصائي الاجتماعي بالقادة المؤثرين في المجتمع حينما يريد التأثير في المجتمع بأكمله وذلك توفيراً للوقت وضمان لعمق التأثير، بحيث إذا تأثر هؤلاء القادة سوف يقومون بالتأثير في جماعاتهم.
- نظراً لتمتع قادة الرأي بمكانة في مجتمعهم لذلك فهم يكونون أكثر قدرة على التأثير في جماعاتهم أكثر من المصادر الخارجية ولذلك في حالة إذا لم يقتنع القادة بموضوع الاتصال يؤدي ذلك إلى إعاقة عملية التأثر لجميع فئات المجتمع.

الجمع بين الاتصال الشخصي والاتصال الجماهيري:

هناك نموذج يجمع بين الاتصال الشخصي والجماهيري يطلق عليه منتديات وسائل الاتصال ويشير إلى جماعات صغيرة من الأفراد يجتمعون بانتظام للحصول على معارف ومهارات مختلفة عن طريق وسيلة اتصال معينة كالمحاضرة أو الندوة أو الفيلم وغيرها، ثم يتم إجراء مناقشة حول المعلومات المستفادة مع بعضهم البعض وهناك أمثلة لهذه المنتديات يمكن توضيحها فيما يلي:

1- منتديات الإذاعة:

وخلالها تتشكل جماعات من المستمعين إلى الإذاعة لمناقشة بعض الشؤون العامة والقيام بأنشطة ذات علاقة وتهدف هذه المنتديات إلى

التعرف على المشكلات القائمة بالمجتمع المحلي واتخاذ إجراءات فعلية لمواجهتها وتعتمد هذه المنتديات على مقومات تتمثل فيما يلي:

- **منظمون ومؤسسون للمنتدى:** لمتابعة نشاطها والإشراف عليها.
- **مناقشات مكتوبة:** وتشمل معلومات وأسئلة تعرض للنقاش يتم توزيعها على قادة المنتدى.
- **برامج إذاعية:** توجه إلى أعضاء المنتدى وتعقبها مناقشات جماعية.
- **تقارير:** عبارة عن أسئلة للاستيضاح تعرض على معدي البرامج الإذاعية.

2- منتديات التلفزيون:

هو أسلوب يشبه أسلوب المنتديات الإذاعية حيث يستخدم التلفزيون باعتباره قناة جماهيرية، وخلاله تجتمع الجماعات المحلية في أماكن معينة للاستفادة من برامج التلفزيون مثل نظام التعليم بالتلفزيون من خلال الاستعانة بمعلمين متخصصين وتشجيع التلاميذ على المشاركة بعرض أسئلة واستفسارات وإرسال بعض الأبحاث والدراسات والحلول لمراجعتها وتصحيحها.

3- المدارس الإذاعية:

وتهدف هذه المدارس إلى محو الأمية خاصة بالمناطق الريفية حيث تتضمن بجانب البرامج التعليمية برامج إخبارية زراعية وتثقيفية وتتمثل هذه الوسيلة في تجمع عدد من القرويين حول المذياع لتلقي الدروس والمعلومات ويقوم بالإشراف عليها أحد الأفراد يعاون الطلاب على التعلم ويتم دعمها من خلال هيئات أهلية أو حكومية.

4- الجماعات المدرسية:

يتراوح عدد أعضائها من 5 ـ 30 عضواً، وهـي عبارة عن جماعة من أشخاص يعملون معاً ويعرفون بعضهم معرفة شخصية ويكون للجماعة قائد له دور في نقل المعارف والمعلومات المطبوعة في الصحف والمجلات لأعضاء الجماعة كما يكون دوره ممارسة الضبط أثناء مناقشات أعضاء الجماعة وحثهم على المشاركة في النقاش والإدلاء بالرأي ونتائج ذلك يمكن تحقيقها بصورة غير مباشرة من خلال قيام تلك الجماعات بحملات إعلامية لتحقيق أهداف مجتمعية متنوعة.

تصنيف الاتصال من حيث أسلوب التعبير عنه :

يستعين الفرد بأساليب متنوعة للاتصال حسب المواقف المختلفة، وأحياناً يكرر أسلوباً معيناً يكون أكثر تفضيلاً بالنسبة له في كثير من المواقف وقد حددت فرجينيا ساتير Virginia Satir خمسة أساليب للاتصال وهي كما يلي:

1-أسلوب العدوان واللوم:

الفرد الذي يستخدم هذا الأسلوب يميل إلى استخدام لهجة الطلب أو الأمر عند الاتصال بالآخرين، كما يكون دائم النقد وإبداء أخطائهم مع سيادة التعالي والغطرسة وغالباً ما يفرض آراءه عليهم بالقوة لإجبارهم على فعل ما يريده دون النظر إلى حقوقهم أو مشاعرهم، حيث يهدف الشخص اللوام دائماً إلى تحقيق الفوز والسيطرة على الآخرين.

ونجد أن هناك نتائج سلبية مترتبة على استخدام الفرد لهذا الأسلوب في الاتصال خاصة على المدى البعيد حيث يشعر الفرد اللوام بالاغتراب

وفشل في إقامة علاقات وثيقة مع الآخرين واعتقاده بأن الآخر دائماً ما يسيئ فهمه. ولكن هناك بعض المواقف تتطلب استخدام أسلوب العدوان واللوم كأحد أساليب الاتصال خاصة في مواقف النقد والتقويم وإعطاء الأوامر والتي تستخدم لتحديد المسؤوليات والحقوق ومثال على ذلك الرئيس في العمل حينما يطلب من مرؤوسيه أداء مسؤولياتهم بالمؤسسة.

2- أسلوب الاسترضاء وعدم الجزم:

الأفراد الذين يستخدمون هذا الأسلوب يميلون إلى استسماح الآخرين وإنكار ذواتهم ونادراً ما يرفضون أمراً ويتحدثون وكأنهم عاجزون عن فعل شيء من أجل إرضاء ذواتهم والعجز عن فعل شيء بأنفسهم، حيث يحتاج كل منهم إلى من يساعده ويؤيده، كما نجد أن من يعتمد على هذا الأسلوب لا يستطيع التعبير عما يريده بشكل مباشر وفي حالة تعبيره دائماً ما يبالغ في الاعتذار والأسف قبل طلب أي شيء يريده.

ويتعرض مستخدم هذا الأسلوب في الاتصال إلى النقد والازدراء من الآخرين كما لا يكون قادراً على اتخاذ قرار معين أو التفكير بمنطقية لاختيار أمر ما.

3- الأسلوب العقلي:

الفرد الذي يعتمد على هذا الأسلوب في اتصاله يستخدم العقل في معالجة كافة أفعال الآخرين، كما يعتقد في إمكانية القضاء على أي مشكلة حينما يتم التفكير فيها والإسناد إلى المنطق، ومن سمات الأفراد الذين يستخدمون هذا الأسلوب القدرة على التحكم في مشاعرهم وانفعالاتهم خاصة إذا كانت معوقة للعمل أو تعوق تحقيق الأهداف التي

يسعون إليها كما يتسمون بالرصانة والهدوء والاتزان وعدم التسرع في إصدار قرار ما أو الحكم على أمر ما من الأمور.

4- الأسلوب الملتوي أو الاحتكاري:

دائماً ما نجد الفرد الذي يستخدم هذا الأسلوب يبتعد عن المواقف المهددة كما لا يميل إلى الاندماج في علاقات شخصية خوفاً من الفشل حيث يبذل كل ما في وسعه للحفاظ على ذاته خاصة مع الأفراد غير المريحين ولكن في حالة الاضطرار إلى التعامل مع مثل هؤلاء نجد أنه يلجأ إلى استخدام أسلوب المناورات الملتوية أو احتكار مشاعر الآخرين واستغلالها لتحقيق مصالحه من خلال التظاهر بالغضب أو إحساس الآخرين بالحرج والذنب بهدف السيطرة على الحوار.

5- الأسلوب الواضح والمباشر:

يتميز صاحب هذا الأسلوب بالقدرة على الإفصاح عن حقوقه والتعبير عن حاجاته ومشاعره وأفكاره بطريقة مباشرة ومستقيمة دون استخدام أي أساليب ملتوية لذلك كأن يحاول السيطرة على الآخرين أو السخرية والتحقير منهم، ويتضح ذلك في نبرات صوته وحركاته وتعبيرات وجهه ونظراته حيث تتفق أفعاله مع أقواله ويلتزم بوعده ويكون دائماً على استعداد للتفاوض والحوار مع احترام وجهات نظر الآخر مهما اختلفت معه فهو لا يسعى إلى تحقيق أهدافه الشخصية على حساب أهداف الآخرين أو حرياتهم.

وفي النهاية نؤكد أن الأساليب السابقة للاتصال إذا استخدمت دون مراعاة لطبيعة الموقف الذي يتناسب مع كل منها يؤدي إلى حدوث

المشكلات التي تتعلق بالعلاقات بين الأشخاص حيث يستخدم كل أسلوب بحسب طبيعة الموقف حتى تتحقق الأهداف المرجوة منه.

تصنيف الاتصال من حيث مدى الرسمية:

يصنف الاتصال من حيث مدى الرسمية إلى اتصال رسمي وآخر غير رسمي، ويمكن الإشارة إليهما كما يلي:

1-الاتصال الرسمي:

هو الاتصال الذي يحدث بالاعتماد على الطرق الرسمية المتفق عليها في محيط العمل بالمؤسسات فهو يعتمد على وجود نظام قائم على التخطيط لكيفية تدفق المعلومات في المؤسسة حيث من خلاله يتم تحديد طبيعة العمل بالمؤسسة ونوع العلاقات التي ترتبط بين العاملين بعضهم البعض وبينهم وبين رؤسائهم ويهتم هذا النوع من الاتصال بما يلي:

- نقل الأوامر والتعليمات من الرؤساء والقيادات إلى المرؤوسين.
- نقل الاقتراحات والشكاوى من المرؤوسين إلى الرؤساء.
- تبادل العلاقات بين العاملين بعضهم البعض مع التقيد باللوائح سعياً لتحقيق أهداف المؤسسة.

وهنا نجد أن الاتصال الرسمي قد يكون اتصالاً صاعداً أو اتصالاً هابطاً أو اتصالاً صاعداً هابطاً، ويعتمد على أساليب اتصال تتمثل في التقارير، والاجتماعات الرسمية والخطابات والمذكرات وغير ذلك لمساعدة المؤسسة على تحقيق أهدافها.

2- الاتصال غير الرسمي:

يعرف بهذا الاسم لأن الاتصالات تحدث خارج المسارات الرسمية المحددة، ونجد أن عملية الاتصال داخل المؤسسة تأخذ الطابع الرسمي والطابع غير الرسمي حيث لا تعتمد فقط على إجراءات أو قواعد محددة خاصة حينما تدور الأحاديث بين العاملين مع بعضهم البعض عن مشاكلهم الشخصية أو ظروفهم بعيداً عن جو العمل وقيوده، وهنا لا تعتمد على الطرق التقليدية في تبادل الأفكار والمعلومات ويتسم التفاعل بين الزملاء في العلاقات الشخصية.

وقد حظيت الاتصالات الرسمية بالاهتمام ما بين مؤيد ومعارض لها حيث ترى المدرسة التقليدية في الإدارة أن الاتصالات الرسمية هي الوحيدة المعترف بها لأنها تحقق أهداف المؤسسة.

كما يرى أنصار هذه المدرسة أن الاتصال غير الرسمي يؤدي إلى عقبات وقد يحول دون تحقيق أهداف المؤسسة ولهذا اقترن في الأذهان بالمساوئ والمشكلات والجوانب السيئة في حياة المؤسسات وتركزت جهود الكثير من الإداريين القدامى على تتبع مساراته ومحاولة القضاء على مصادره.

أما أنصار المدرسة المعاصرة في الإدارة وخاصة من المهتمين بالعلوم السلوكية يرون أن الاتصال غير الرسمي يمكن أن يكون معوقاً وخطراً على المؤسسة ويمكن أن يكون له مميزات وهذا يرجع إلى الإدارة الحكيمة للمؤسسة حيث تحاول تحليل نمط الاتصال غير الرسمي

والتعرف على أهدافه والاستفادة منه لتحقيق أهداف المؤسسة بفاعلية وكفاءة أكبر ومن أمثلة الاتصالات غير الرسمية ما يلي:

- ما يدور بين الزملاء في العمل من أحاديث عن مشكلاتهم الشخصية وطموحاتهم واهتماماتهم وآمالهم.
- الشكاوى والتظلمات التي تصل من صغار الموظفين إلى الوزارة متخطين في ذلك المستويات الرئاسية المباشرة لهم.
- الأحاديث الخاصة التي تتم بين المديرين وهيئة السكرتارية والتي تتناول تفريغ الشحنات الانفعالية.

تصنيف الاتصال من حيث اللغة المستخدمة :

الاتصال الإنساني لا يقتصر فقط على اللغة اللفظية وحدها بل إن علماء الاتصال يعتبرون أي منهج ثابت يعبر به الفرد عن فكرة تجول بخاطره أو شعور يشعر به هو لغة قائمة بذاتها ولهذا تم تقسيم الاتصال الإنساني حسب اللغة المستخدمة إلى اتصال لفظي وآخر غير لفظي، وفي الواقع هناك حالات لا نستطيع فيها الفصل التام بين اللغة اللفظية وغير اللفظية كالأناشيد فهي لا تحتوي كلاماً فقط ولكن تشمل الموسيقى والحركة وتعبيرات الوجه (لغة غير لفظية).

1- الاتصال اللفظي:

هو أحد أنواع الاتصال الذي يستخدم اللفظ كوسيلة لنقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل فيدركه بحاسة السمع حيث يكون اللفظ منطوقاً كما في المحاضرات والندوات والمناقشات والمقابلات الفردية والجماعية

وغيرها، وقد يدرك المستقبل الرسالة بحاسة البصر حيث يكون اللفظ مكتوباً كما في الكتب والمجلات والتقارير والصحف.

فاللغة سواء المنطوقة أو المكتوبة تحقق وظيفتين أساسيتين وهما:

- وظيفة اتصالية باعتبارها وسيطاً للتفاعل بين الأفراد ونقل المعلومات والمعارف.
- وظيفة تجريدية باعتبار اللغة وسيطاً لتكوين الأفكار التي تختزل الواقع في صورة رموز تمكن الإنسان من فهمه بوضوح.

كما تعتبر اللغة ضرورة لكل مجتمع وذلك لمجموعة من الأسباب وتتمثل فيما يلي:

أ- اللغة اللفظية هي أساس للاتصال والتفكير والتخطيط والبحث ودونها يصعب تطوير الثقافة الإنسانية.

ب- تسهم اللغة في حفظ التراث الإنساني ونقله عبر الأجيال مع تنميته وتطويره.

ج- الألفاظ تعتبر وسيلة اقتصادية للتعبير عن الأفكار ويتوقف اعتبارها وسيلة اقتصادية على مدى ما تقدمه من معارف وخبرات موحدة ومشتركة بين المرسل والمستقبل.

وهناك مجموعة من الأمور يجب أن تؤخذ في الاعتبار لنجاح أي اتصال لفظي، ويمكن عرضها فيما يلي:

أ- التنظيم:

يجب أن تكون المادة المعدة (الرسالة اللفظية) مرتبة جيداً لضمان فهمها ووضوحها للمستقبل ويتم التنظيم وفقاً لأهداف عملية الاتصال

نفسها سواء إذا كانت بهدف التحفيز أو الإثارة أو الإقناع أو الإرشاد والتوجيه.

ب- **الإمتاع:**

فالرسالة إذا لم تكن ممتعة تؤدي إلى شعور المستقبلين بالملل، وكي تكون الرسالة ممتعة لابد من مراعاة ما يلي:

- الاستدلال أثناء عرض الرسالة بالإحصاءات، والأرقام والطرائف وغيرها.
- استخدام طريقة للعرض تتناسب مع محتوى الرسالة ومستقبلها كاستخدام الإيماءات، ومستوى اللغة وحركات الجسم وغيرها.
- الاعتماد على وسائل للإيضاح لتحضير الحواس لدى المستقبلين مثل استخدام الوسائل السمعية والبصرية.

ج- **حركات الجسم الملائمة:**

كأن يستخدم المرسل حركة العين أو الوجه لتأكيد معنى معين يود توضيحه للمستقبل.

د- **الحماسة:**

المرسل حينما يكون متحمساً لنقل رسالة ما يكون أكثر تأثيراً على المستقبل.

هـ- **براعة الاستهلال والختام:**

حيث يستهل المرسل الموضوع بمقدمة مشوقة تجذب انتباه المستقبل كما ينبهه بخاتمة توضح كل ما تناوله في العرض من أفكار.

و- **القدرة على الاحتفاظ بانتباه الحضور:**

أثبتت الدراسات أن المستمع لا يستطيع أن يركز لمدة تزيد عن (15) دقيقة بشكل مستمر وهنا يتغلب المرسل على هذه المشكلة باستخدام أساليب لجذب المستقبل.

ز- **الوصول لأهداف الحديث:**

الحديث يتسم بالفعالية حينما يوجه نحو تحقيق الأهداف المنشودة من العملية الاتصالية.

2- الاتصال غير اللفظي:

يشمل كل أنواع الاتصال التي لا تعتمد على اللغة اللفظية لكنها تعتمد على اللغة غير اللفظية، حيث تعتمد على وسائل أخرى كالحركات التي يستخدمها الفرد لنقل فكرة إلى شخص آخر كي يصبح مشتركاً معه في نفس الخبرة وتشمل الصور والرسوم والخرائط والنماذج والعينات وتعبيرات الوجه وغالباً ما تستخدم اللغة غير اللفظية للتعبير عن المشاعر والعواطف والانفعالات أما اللغة اللفظية تستخدم للتعبير عن الأفكار وتبادل المعارف.

ويمكن عرض بعض نماذج للاتصال غير اللفظي كما يلي:

أ- **لغة الجسم:**

وتشمل حركات وتعبيرات الوجه والإيماءات وحركات اليدين واللمس وهناك أشكال للغة الجسم ومنها:

- الشعارات التي يتفق عليها جماعة ما لتحل محل الكلمات مثل رفع الإبهام للتعبير عن التمني والتوفيق.

- حركات إيضاحية أو الإشارات كأن يشير المدرس إلى الكتاب وتهدف هذه الحركات إلى استكمال معنى الرسالة اللفظية.
- حركات ضابطة يستخدمها المرسل كهز الرأس للتعبير عن التشجيع أو عدم النظر إلى المستقبل تعبيراً عن عدم الاهتمام.
- حركات للتعبير عن المودة والحب أو الكراهية والاشمئزاز.

ب- **تعبيرات الوجه:**

الوجه من أكثر مناطق الجسم للتعبير عن الانفعالات ونقل المعاني ويشير علماء الاتصال أن الوجه قادر على التعبير عن أنواع من العواطف مثل السعادة والغضب والدهشة والحزن والاشمئزاز والخوف.

وتعتبر لغة العيون وسيلة مهمة لنقل المعاني غير اللفظية كما يستفاد منها في ملاحظة العملاء أثناء المقابلات أو الاجتماعات التي تجري معهم لاكتشاف مدى صدق العميل من عدمه.

ج- **الإيماءات ووضع الجسم:**

والإيماءات هي نتاج ثقافة المجتمع وعن طريقها يمكن معرفة الحالة النفسية للأفراد ومنها هز الرأس للتعبير عن الموافقة أو الرفض.

كما أن طريقة الجلوس تدل على مشاعر الفرد كأن يجلس العميل في بداية المقابلات مع الأخصائي على حافة المقعد ويشير ذلك إلى القلق وعدم الرغبة في استمرار المقابلة.

د- **حركات اليدين:**

وتشمل الإشارات أو التعبيرات التي تستخدم فيها اليد كالتعبير عن النصر أو التشجيع أيضاً المصافحة باليد تنقل معاني معينة فالمصافحة بقوة

تعني المودة أو المصافحة الفاترة تعني عدم الاكتراث أو عدم الترحيب أو سوء العلاقة، وكثيراً ما تتعرض حركات اليدين لسوء الفهم خاصة إذا كانت لا تتفق مع ثقافة المجتمع كتقديم الطعام باليد اليسرى قد لا يكون مقبولاً في مجتمع ما.

هـ- المظهر العام:

اهتمام المرسل بشكل الجسم ومظهره الشخصي كقص الشعر واستخدام أدوات التجميل وممارسة الرياضة يمكن استخدامها للتأثير في الآخرين باعتبارها أساليب تكمل عملية الاتصال.

و- التعبيرات الصوتية:

يعتبر الصوت أحد المتطلبات الأساسية لإتقان مهارة التحدث فنبرة الصوت تكشف عن شخصية المتحدث ومشاعره ومدى ثقته في نفسه ومستواه الثقافي ومزاجه الشخصي والحالة النفسية للمتحدث.

ولا نقصد هنا فقط نبرة الصوت ولكن هناك عدة مجالات أخرى منها قوة الصوت والسرعة المريحة واستخدام الوقفات المناسبة عند الحديث ودقة الألفاظ وعدم التلعثم.

تصنيف الاتصال من حيث التفاعل في موضوع الاتصال:

ينقسم الاتصال وفقاً لهذا النوع إلى ثلاثة أنواع وهي كما يلي:

أولاً: تفاعل واقعي مباشر

وخلال هذا النوع يحتك المستقبل مباشرة بموضوع الاتصال، أي يتعامل مع ما يرغب في معرفته أو فهمه، وخلال هذا النوع يتم اكتساب

الخبرة من مواقف الحياة ذاتها بشكل مباشر ويقال تعلم بالخبرة الهادفة المباشرة، ومن أمثلة ذلك:

- معايشة الباحث لقرية معينة للتعرف على مشاكلها وثقافة أفرادها وخصائصهم.
- مقابلات طالب الخدمة الاجتماعية مع أحد العملاء داخل المؤسسة وملاحظته سلوكياته وانفعالاته للتدريب على كيفية إجراء المقابلة.
- اجتماع طالب التدريب مع أحد جماعات النشاط للتعرف على كيفية العمل معها من خلال عمليات خدمة الجماعة، ومن ثم يدرس بطريقة واقعية.

ويعتبر هذا النوع من الاتصال أحد أنواع التعلم واكتساب الخبرة عن طريق التفاعل مع الواقع ذاته.

ثانياً: تفاعل مع ما يشبه الواقع أو تمثيله

خلال هذا النوع يقوم الفرد بالتفاعل مع ما يمثل الواقع لاكتساب المعارف و الأفكار والاتجاهات كما في العينات، ومن أمثلة ذلك:

- مشاهدة فيلم عن حياة أهل الريف للتعرف على ثقافتهم.
- مشاهدة نموذج لجسم الإنسان للتعرف على وظائف كل عضو به.
- مشاهدة مشهد يبرز من خلاله مقابلة للأخصائي الاجتماعي مع عميله للتعرف على الأسس الواجب مراعاتها عند إجراء المقابلة.

ثالثاً: تفاعل مع رموز

يتفاعل الفرد مع رموز تنوب عن الواقع فالفرد حينما يقرأ كتاباً عن المقابلة في خدمة الفرد فهو لا يحتك بالواقع (لا يقوم بإجراء المقابلة) أو لا

يتفاعل مع ما يشبه الواقع كأن يشاهد مشهداً يتعرف من خلاله على أسس المقابلة ولكنه يحتك بكلمات مجردة يقوم بقراءتها في الكتاب ويقوم بفك رموز هذه الكلمات، ويساعده على ذلك الخبرات السابقة التي لديه في مثل هذه الأفكار والمعاني.

مراجع الفصل الثالث

- أبو إصبع، صالح: **العلاقات العامة والاتصال الإنساني**، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع، 1998.
- أبو النصر، مدحت محمد: **لغة الجسم (دراسة في نظرية الاتصال غير اللفظي)**، القاهرة، مجموعة النيل العربية، 2006.
- ـــــــــــــــــــ: **مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين**، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2009.
- أحمد، نبيل إبراهيم وآخرون: **الاتصال في مهنة الخدمة الاجتماعية**، حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان، 2006.
- جلوب، حسين: **مهارات الاتصال (الاتصال مع الآخرين)**، عمان، كنوز المعرفة، 2010.
- سعد، إسماعيل علي: **الاتصال الإنساني في الفكر الاجتماعي**، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 2002.
- كشك، محمد بهجت: **الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية**، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، د. ت.
- منقريوس، نصيف فهمي: **الاتصال بين الجوانب الإنسانية والتكنولوجية المعاصرة**، حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، 2005.
- Daft, R. & Noe, R.: (2001). **Organizational behavior**, U. S. A., Harcourt College Publishers.

الفصل الرابع

مهارات الاتصال

4

تمهيد

تعريف المهارة

خصائص المهارة

خطوات اكتساب المهارة

أساليب تعليم مهارات الاتصال

عرض مهارات الاتصال

أولاً: مهارة التواصل مع الآخرين

ثانياً: مهارة الإصغاء

ثالثاً: مهارة الملاحظة

رابعاً: المهارة في تكوين العلاقات

خامساً: مهارة الحوار

مراجع الفصل الرابع

الفصل الرابع

مهارات الاتصال

تمهيد:

يرى العديد من علماء الاتصال أن الاتصال لا يعتبر علماً فقط، ولكنه فن أيضاً يعتمد على مهارات، حيث إن اكتساب القائم بعملية الاتصال الخبرة والمهارة تزيد من فعاليته في تحقيق الأهداف التي يسعى إليها، ومن هؤلاء الذين يستخدمون الاتصال في عملهم الأطباء، والمعلمون، والدعاة، والإعلاميون، والسياسيون، والأخصائيون الاجتماعيون، حيث إن جميع المهن الإنسانية تستخدم الاتصال كوسيلة لتحقيق أهدافها بما فيها الخدمة الاجتماعية باعتبارها مهنة اجتماعية تتعامل مع الفرد والجماعة والمجتمع، ولابد أن يكتسب الأخصائي الاجتماعي الممارس للمهنة مهارات تمكنه من الاتصال بالعملاء ومن هذه المهارات: المهارة في الإصغاء، المهارة في المقابلة والمهارة في تكوين علاقات مهنية، والمهارة في الاجتماعات والمهارة في الملاحظة، والمهارة في الإقناع... وغيرها من المهارات التي تمكنه من استخدام معارفه وقدراته في تحقيق أهداف عملية الاتصال بأحسن الوسائل الممكنة، وسوف نتناول خلال هذا الفصل مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية من خلال عرض العديد من الأبعاد ومنها:

- تعريف المهارة و أهميتها.
- أساليب اكتساب المهارة.
- عرض لمهارات الاتصال.

ومن هذه المهارات:

- مهارة التواصل مع الآخرين.
- مهارة الإصغاء.
- مهارة الملاحظة.
- مهارة تكوين العلاقات.
- مهارات الحوار.

تعريف المهارة:

تعرف المهارة في قاموس علم الاجتماع بأنها تنظيم معقد للسلوك تطور من خلال عملية التعلم والاتجاه نحو هدف معين أو التركيز على نشاط محدد.

كما تعرف المهارة بأنها القدرة على تطبيق المعلومات والمبادئ وفهم العوامل المختلفة التي تؤثر في المواقف الاجتماعية وتظهر أثناء أداء المستويات المهنية.

ويرى البعض أن المهارة في الخدمة الاجتماعية هي: نشاط هادف يتطلب تدريباً وممارسة منظمة تكسب الأخصائي الاجتماعي القدرة على الاختيار الواعي وتوظيف المعارف والنظريات والخبرات والمبادئ المهنية لتنمية أدائه في مجالات الممارسة المهنية بسهولة ويسر مع الاقتصاد في الوقت والجهد.

ويحدد إبراهيم مرعي ملامح مفهوم المهارة في الخدمة الاجتماعية من خلال النقاط التالية:

- القدرة على أداء المهارة بكفاءة وفاعلية.

- حسن الأداء والسرعة والدقة والإبداع الذاتي والموضوعي.
- القدرة على تطبيق المعرفة المهنية.
- تعتمد على الاستعداد الشخصي والخصائص الموروثة والمكتسبة.
- يمكن تعلم المهارة من خلال التدريب والبناء المعرفي.

خصائص المهارة:

تتميز المهارة الاجتماعية بمجموعة من الخصائص ويمكن عرضها فيما يلي:

- المهارة الاجتماعية تشمل الكفاءة والخبرة في أداء الفرد لنشاطاته الاجتماعية ومختلف أشكال تفاعلاته مع الآخرين.
- المهارة الاجتماعية هي القدرة على تحقيق نتيجة فعالة في الاختبارات من أجل الوصول إلى هدف مرغوب.
- المهارة الاجتماعية تشمل قدرة الفرد على الضبط المعرفي لسلوكه.
- يهدف الفرد من وراء سلوكه الحصول على التدعيم الاجتماعي من البيئة التي يعيش فيها بالشكل الذي يحقق له التوافق النفسي والاجتماعي.
- تتحدد المهارة الاجتماعية في ضوء جوانب معينة من سلوك الفرد وخصاله وفي إطار ملاءمتها للموقف الاجتماعي.

مما سبق يتضح أن المهارة كقدرة أدائية اهتمت بها العديد من العلوم الإنسانية ومنها العلوم الاجتماعية ومهنة الخدمة الاجتماعية تحديداً ، حيث يتوقف تحقيق أهداف المهنة على قدرات الأخصائي الاجتماعي ومهاراته في مواقف التدخل المهني مع الفرد والجماعة والمجتمع لتحقيق التغييرات

المرغوبة، ولهذا هناك ضرورة لاكتساب الأخصائي الاجتماعي لمهارات الاتصال باعتبار عملية الاتصال من العمليات الأساسية التي تسهم في رفع كفاءة وقدرات الممارس المهني في العديد من الجوانب ويمكن عرضها فيما يلي:

- قدرات الأخصائي في استخدام وسائل اتصال تتناسب مع محتوى الرسالة وخصائص مستقبلي الرسالة.
- قدرات الأخصائي في القيام بعملية الاتصال بالعملاء سواءً أكانوا أفراداً أم جماعات أم مجتمعات.
- قدرة الأخصائي على تحقيق الهدف من الاتصال وهو التأثير في شخصية العميل وإكسابه اتجاهات وسلوكيات إيجابية وتعديل الاتجاهات السلبية.
- قدرة الأخصائي في التعرف على معوقات الاتصال واتخاذ إجراءات لزيادة فعالية عملية الاتصال والحد من ظهور هذه المعوقات.
- قدرة الأخصائي على تحقيق وظائف الاتصال واستخدام التكنولوجيا لتدعيم تدخله مع العملاء في المجالات المختلفة لممارسة المهنة.
- قدرة الأخصائي على اكتساب مهارات الاتصال كالمهارة في الحوار والتواصل والمهارة في الإصغاء والملاحظة والمهارة في تكوين علاقات.... وغيرها.

خطوات اكتساب المهارة:

يمكن إكساب الأخصائي الاجتماعي مهارات الاتصال من خلال الخطوات التالية:

1- تحديد الغرض من تعلم المهارة:

يتم تحديد الغرض من عملية الاتصال سواء أهداف خاصة بالفرد أو بالمؤسسة أو بالمجتمع، وبناء على الأهداف تحدد المهارة التي يجب إكسابها للأخصائي الاجتماعي أو القائم بعملية الاتصال، كأن تهدف عملية الاتصال إلى توجيه آباء المعاقين ذهنياً إلى كيفية التعامل مع الأبناء، وكي يتحقق هذا الهدف لابد للأخصائي القائم بعملية الاتصال أن يكتسب المهارة في الحوار والمهارة في التواصل مع الآخرين.

2- تجميع البيانات والمعلومات:

يتم تجميع البيانات والمعلومات عن المهارة من جوانبها المختلفة سواء الاجتماعية والنفسية والعلمية، حيث إن لكل مهارة أساساً معرفياً وقواعد توجه الممارسة ويتم ذلك بالقراءة عن المهارة في المراجع العلمية والدراسات والبحوث المختلفة بموضوع المهارة.

من خلال المثال السابق يقوم القائم بالاتصال بجمع معلومات عن المشكلات التي يتعرض لها الآباء في معاملتهم مع الابن المعاق ومعلومات عن خصائص الطفل المعاق... وغيرها.

3- تحديد مجالات الممارسة المهنية:

يجب على القائم بعملية الاتصال تحديد المجال الذي يمارس به عملية الاتصال، وهناك العديد من المجالات لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية ومنها المجال التعليمي والمجال الترويحي، والمجال الصحي، والمجال التربوي، ومجال المسنين ورعاية الشباب والأسرة والطفولة... وغيرها من المجالات، حيث تختلف مهارات الاتصال التي يكتسبها القائم بالاتصال

وفقاً لمجال الممارسة. على سبيل المثال في المجال الصحي يحتاج المرسل إلى اكتساب المهارة في الإقناع والحوار بهدف التوعية والإرشاد لسبل الوقاية من المرض.

4- تحديد إجراءات المهارة:

ومعرفة ما يجب عمله في كل خطوة إلى أن تكتسب المهارة، فكل مهارة تتضمن مجموعة من الخطوات اللازم التعرف عليها قبل التدريب على ممارستها، فالخطوات اللازمة لمهارة المقابلة تختلف عن خطوات اكتساب مهارة الملاحظة أو الحوار.... وغيرها.

5- التدريب على استخدام المهارة:

يقوم المدرب بتدريب القائم بعملية الاتصال على خطوات المهارة بحيث يتأكد من اكتسابه المهارة من خلال اختبار كيفية ممارسة المهارة عن طريق الملاحظة وتطبيق بعض الاختبارات والمقاييس للتأكد من مدى فهم القائم بالاتصال للمهارة وإدراكه لجميع خطواتها، ولابد من إجراء متابعة للتدريب على المهارة لتقويم جوانب اكتساب المهارة ويمكن القيام بإجراء تعديلات على الجوانب الخاصة بمكونات المهارة كلما اقتضت الضرورة ذلك.

6- ممارسة المهارة:

يقوم الممارس المهني أو القائم بالاتصال بتطبيق المهارة التي قام بالتدريب عليها، حيث إن جمع المعلومات عن المهارة والتدريب عليها لا يكفي لاكتساب المهارة وتتم الممارسة تحت إشراف المدرب لتصحيح جوانب الخطأ في ممارسة المهارة كأن يقوم الممارس بالتحدث إلى جماعة من الشباب المدخن لإقناعهم بالبعد عن التدخين.

7- ممارسة المهارة في مجال محدد:

والمقصود هنا أن تكون هناك تخصصية في استخدام المهارة، وظهرت التخصصية نتيجة للتطور السريع والانتشار الثقافي الناتج عن العولمة، فنجد أن هناك من لديه مهارة إدارة الحوار وهناك من لديه المهارة في التعامل مع الشباب وآخر لديه المهارة في الاتصال بالمعاقين أو المهارة في الاتصال بالأطفال.... وهكذا.

8- تقويم استخدام المهارة:

خلال هذه الخطوة يتم تقويم المهارة وإجراء تعديلات عليها سواء في مضمون المهارة أو الوسائل المستخدمة فيها، بحيث يتم تحقيق الهدف منها وهو ما يرتبط بأهداف المجال نفسه.

9- التأكد من تطبيق النظريات والحقائق من خلال استخدام المهارة:

مهارات الاتصال تنتج من ثلاث عمليات متداخلة وهي الاختيار الواعي للبناء المعرفي والمعلومات الخاصة بالمهارة، ثم تفاعل هذه المعرفة مع البناء القيمي للممارسة، ثم تحديد أنسب المهارات التي تسمح للممارس بالتدخل المهني للقيام بعملية الاتصال الناجحة.

أساليب تعليم مهارات الاتصال:

تتعدد أساليب تعليم مهارات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ومنها مهارات الاتصال المختلفة كالمهارة في الملاحظة، والمهارة في التفاعل والتواصل، والمهارة في المقابلة، والمهارة في تكوين العلاقات.... وغيرها، وتتحدد هذه الأساليب فيما يلي:

1- التعليم باستخدام المحاضرات:

ويقوم المدرب بعرض الجوانب المختلفة للمهارة بالإضافة إلى عرض بعض النماذج التطبيقية لاستخدام المهارة، ويقوم بتشجيع المتدربين على ممارسة المهارة في قاعات المحاضرات.

2- استخدام القاعات التدريبية المتخصصة:

ويتم إعداد قاعات تستخدم للتدريب على المهارات المتنوعة كأن يتوافر بها أجهزة ووسائل اتصال سمعية وبصرية، كما تصمم مقاعد هذه القاعات على شكل دائري يسمح لكل متدرب أن يرى الآخر ويرى المدرب في نفس الوقت ومن ثم تصلح للتدريب على مهارة المناقشة الجماعية ومهارة إدارة الاجتماعات.

3- التعليم باستخدام نماذج واقعية:

يقوم المدرب بعرض نماذج مهنية تمت ممارستها فعلياً على المتدربين وذلك للتعرف على الخطوات التي استخدمت في ممارستها، مثل نموذج اختيار القيادة الطبيعية والعمل معهم في أحد المشروعات المجتمعية.

4- إعداد برنامج مهني للتدريب على المهارة:

يقوم المدرب بالتعاون مع المتدربين بإعداد برنامج تدريبي يشتمل على المهارة المهنية التي يسعى إلى إكسابها لهم وخلال هذا الأسلوب يتعلم المتدربون كيفية إعداد البرامج.

5- التعليم باستخدام لعب الدور:

تكنيك لعب الدور يتميز باستخدام الحواس المختلفة ولهذا فهو أسلوب فعال في التعلم إذ يتيح الفرص أمام المتدربين للاشتراك في الأداء والابتكار في الأفكار.

عرض مهارات الاتصال:

المهارة في الاتصال هي قدرة القائم بعملية الاتصال على استخدام المعلومات والخبرات التي لديه من خلال عناصر الاتصال الأساسية لتحقيق أهداف محددة في الوقت والإمكانيات المتاحة لديه. كما تعد المهارة من المقومات الأساسية لتحقيق أهداف الاتصال ومن مهارات الاتصال المهارة اللغوية ومهارة إدراك النفس، ومهارة التحدث والصمت، ومهارة الملاحظة، ومهارة تكوين علاقة مهنية، والمهارة في القراءة والكتابة، ومهارة استخدام وسائل الاتصال ومهارة استخدام الأسئلة ومهارة التواصل مع الآخرين.

ويمكن عرض بعض من هذه المهارات التي يجب على القائم بعملية الاتصال التدريب عليها وممارستها لتحقيق أهداف عملية الاتصال.

أولاً: مهارة التواصل مع الآخرين

تنقسم مهارة التواصل مع الآخرين إلى ثلاثة أقسام أساسية وهي: (المقابلة - التفاعل - تكوين العلاقة).

وتعتبر الثلاثة أقسام مهارات اتصالية منفصلة وتسهم جميعها في إكساب القائم بالاتصال مهارة التواصل مع الآخرين، ويمكن عرض كل منها في الآتي:

1- المقابلة:

المقابلة هي أسلوب حوار يدور بين شخصين أو أكثر في الميادين المختلفة ويكون له هدف ويختلف هذا الهدف للسعي نحو كسب نوع من الصداقة أو كسب مادي، وتهدف المقابلة في الخدمة الاجتماعية إلى إعطاء الفرصة للممارس المهني كي يتعرف على سمات العميل وشخصيته وانفعالاته كما تعطي المقابلة الفرصة للعميل كي يشعر بفرديته وحتى تتحقق أهداف المقابلة لابد أن يكتسب القائم بعملية الاتصال القدرة على تنفيذها من خلال اتباع مجموعة من الإجراءات التنظيمية.

الإجراءات التنظيمية للمقابلة:

- تحديد موعد المقابلة ومكانها.
- الاستعداد للمقابلة.
- تسجيل المقابلة.
- القيام بإجراء المقابلة.

ولابد من اهتمام القائم بالاتصال ببداية المقابلة بصفة خاصة بأن يراعى مجموعة من الأمور وهي كما يلي:

أ- **الافتتاحية**: بحيث يتبنى القائم بالاتصال موقفاً إيجابياً من المستقبل عن طريق تقبله والترحيب به.

ب- **العين**: ويتم التفاعل بين القائم بالاتصال والعميل عن طريق العين بحيث تعكس نظرات العين مشاعر الاحترام والتقبل والرغبة في المساعدة.

ج- **الابتسامة**: ومن خلال الابتسامة يدرك العميل مدى اهتمام القائم بالاتصال بالعميل ومن ثم بداية تكوين علاقة مهنية.

د- **التحية الكلامية:** استخدام اللغة اللفظية مع غير اللفظية السابق الإشارة إليها والتي تتمثل في الابتسامة ولغة العيون، الضرورية للتواصل مع مستقبلي الرسالة.

2- التفاعل:

ويقصد بالتفاعل تبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر، كما يقصد به القدرة على نقل الرسالة إلى الطرف الآخر، والقائم بعملية الاتصال هو المسؤول عن نجاح أو فشل التفاعل مع مستقبلي الرسالة، وحتى يتم التفاعل الإيجابي بين القائم بالاتصال ومستقبل الرسالة لابد من مراعاة ثلاثة جوانب وهي كما يلي:

- تحديد الهدف المراد الوصول إليه من العلاقة بالمستقبل.
- رصد رد فعل المستقبل عن الرسالة.
- تغيير الرسالة أو الأسلوب المستخدم في نقلها وفقاً لردود أفعال المستقبل.

3- إقامة العلاقة:

العلاقة هي إيجاد الاهتمامات المشتركة حتى يستطيع المشتركون فيها سواء كانوا اثنين أو أكثر الارتباط فكرياً بعضهم بالبعض، حيث إن فطرة الإنسان منذ الوجود هي تكوين علاقات بالآخرين لتحقيق المصالح المتبادلة، أما العلاقة في عمليات الاتصال هي ضرورة حتمية لضمان تحقيق الرسالة لأهدافها، وتمر العلاقة الاتصالية بمراحل ويمكن عرضها فيما يلي:

أ- **مرحلة المبادأة:** وخلال هذه المرحلة يمارس طرفا العلاقة سواء القائم بالاتصال أو مستقبل الرسالة مبادرات لتكوين علاقة ولا يشترط نجاح هذه المبادرات فقد تتعرض للفشل.

ب- مرحلة عبارات التعريف: ويطلق عليها مرحلة الجمل القصيرة حيث يستخدم جملاً قصيرة بهدف لفت نظر المستقبل للرسالة.

ج- مرحلة التركيز: وخلال هذه المرحلة يتم التواصل بين طرفي العلاقة حيث تصل إلى حد التوحد ويشيع استخدام لفظ (نحن) بدلاً من (أنا).

د- مرحلة التكامل: هنا تتحول العلاقة من البعد العاطفي الذي يتمثل في الرغبة في عملية الاتصال إلى البعد المعرفي أو العملي القائم على جمع الحقائق والمعلومات.

ه- مرحلة الارتباط الرسمي: وتتحول خلال هذه المرحلة العلاقة بين المرسل والمستقبل من المستوى الشخصي إلى المستوى الرسمي.

و- مرحلة التباعد وفتور العلاقة: ترتد العلاقة بين طرفيها إلى بداياتها وتعود كلمة (أنا) إلى الظهور بدلاً من كلمة (نحن) ويحدث ذلك حينما تتحقق أهداف عملية الاتصال.

ز- مرحلة التجنب: يشعر كل طرف من طرفي العلاقة الاتصالية بأنه لا يوجد سبب لاستمرار العلاقة خاصة بعد تحقيق الهدف منها ويجد كل طرف راحته في البعد عن الطرف الآخر حيث تنتهي العلاقة تماماً بمرحلة النهاية.

عمليات وخطوات اكتساب مهارة التواصل مع الآخرين:

ويكتسب القائم بالاتصال مهارة التواصل مع الآخرين من خلال مجموعة من الخطوات وهي كما يلي:

أ- تعلم كيفية الإعداد للمقابلة.

ب- محاولة فهم الطرف الآخر.

ج- استخدام اللغة اللفظية وغير اللفظية لكسب الطرف الآخر.

د- محاولة تكوين علاقات مع الطرف الآخر باعتبار العلاقة هي الوسيلة للتأثير في الآخرين كما أن العلاقة عرضة للتغيير بين الحين والآخر.

ه- للعلاقة جانب عاطفي وآخر عملي ولابد من تقدير مشاعر الطرف الآخر وإظهار المشاعر الإيجابية تجاهه.

ثانياً: مهارة الإصغاء

يقدر علماء الاتصال أن حوالي من 42٪ إلى 53٪ من وقت الاتصال يقوم على الإصغاء وليس الحديث، أما الحديث أو الكلام يقدر من 16٪ إلى 32٪ والباقي إيماءات غير لفظية، ولهذا فالإصغاء يساعد على نجاح العلاقات الإنسانية حيث إننا نستقبل الأمور خلال حواسنا ثم نقوم بتفسير ما وصل إلينا ومن ثم نعطي رد فعل أو رسالة عكسية.

فالإصغاء لا يكون بجلوس الفرد صامتاً مستمعاً إلى الكلام أو الحديث فقط وإنما يحاول الشعور بمعنى ومحتوى الرسالة والإحساس بالمعاني الظاهرة وغير الظاهرة وذلك من خلال الاستماع إلى نغمات الصوت وطريقة التعبير، وهنا نجد للإصغاء نوعين: إصغاء سلبي وآخر إيجابي أو فعال.

والإصغاء الفعال مهارة يجب التدريب عليها واكتسابها، وهناك عوامل تساعد على تعلم هذه المهارة ويمكن عرضها فيما يلي:

- سلامة الحواس السمعية.
- الاستعداد للاستماع من قبل المستقبل.
- قدرة المرسل على التشويق وجذب المستقبل للحديث.
- قدرة المستقبل على ضبط النفس والاتزان الانفعالي.
- مدى أهمية الرسالة للمستقبل وقدرتها على إشباع حاجاته واهتماماته.
- استخدام المرسل للصور والأمثلة خلال عرضه للرسالة.
- التدريب على عدم مقاطعة المرسل أثناء الحديث.
- تعويد النفس على التركيز.
- الرغبة الصادقة في فهم الآخر والتعلم منه.
- تجنب الحديث بموضوعات جانبية أثناء عملية الاتصال.

فالإصغاء الواعي لحديث العميل سواءً أكان فرداً أم جماعة أم مجتمعاً ضروري للأخصائي الاجتماعي، فكلما أجاد هذه المهارة استطاع التخلص من الأفكار الذاتية الناتجة عن فهمه المبدئي للموقف وتصوره عن العميل، ويقوم بتعديل هذه الأفكار إلى حقائق جديدة قائمة على استماعه للعميل ومصادر الدراسة الأخرى، ولهذا فهو يشجع العميل باستمرار أثناء المقابلة على استطراد الحديث والتعبير عن نفسه، ولا يقتصر دور الأخصائي على الإصغاء فقط لما يقوله أو يتفوه به العميل ولكن يجب أن يتغلغل إلى ما وراء الحديث من مدلولات نفسية واجتماعية ومشاعر حتى يستطيع التشخيص الدقيق لمشكلة العميل، ولهذا فالإصغاء يعطي الإمكانية للقائم بعملية الاتصال أن يتعرف على المستقبل ويحس بمشاعره

دون أن يصدر عليه أحكاماً أو يلومه، كما يشعر المستقبل بالمتعة لأنه يجد من يهتم به ويصغي إليه بصدق.

أهمية الإصغاء:

ويمكن عرض أهمية الإصغاء بالنسبة لكل من طرفي العملية الاتصالية فيما يلي:

1- الإصغاء وسيلة لفهم الذات:

فالإصغاء الفعال يمكن المرسل من الحصول على مردود صادق بحيث يفهم رأي الآخرين فيه وبالتالي يتمكن من تطوير نفسه، كما أن المستقبل المصغي يمتنع عن الدخول في مواقف دفاعية ولكنه يتقبل جميع المعلومات التي يحصل عليها من المرسل.

2- الإصغاء هو وسيلة لفهم الآخرين:

يتمكن القائم بعملية الاتصال حين يصغي للآخرين من فهم مشاعرهم واحترامها وتقديرها حيث لا يركز على مشاعره واهتماماته الشخصية.

3- الإصغاء وسيلة لمساعدة الآخر على التنفيس:

فالإصغاء لا يهدف إلى تصحيح سلوك الآخر أو تقديم نصائح له ولكنه يهدف إلى فهمه ومساعدته على التنفيس والتعبير عما يضايقه وبالتالي يمكن اعتباره وسيلة علاجية أو وسيلة تستخدم لتحقيق هدف علاجي فحينما يقوم الأخصائي باعتباره مرسلاً بمقابلة العميل يصغي إليه ويساعده على البوح بمشاعره السلبية حتى يتحرر منها كالقلق، والخوف والتوترات الناجمة عن المشكلة التي يعاني منها.

4- الإصغاء وسيلة للاحترام والتقبل:

فعدم الإصغاء للآخر هو نوع من عدم الاحترام، حيث إننا حين نصغي للآخر يعتبر هذا دلالة على الاهتمام بما يقول كما يعكس مدى تقبلنا له وهذا يعطيه مزيداً من الثقة بالنفس.

5- الإصغاء وسيلة للتقريب بين وجهات النظر:

فالإصغاء يساعد على فهم الجماعات المختلفة التي يتعامل معها القائم بعملية الاتصال، حيث يستطيع الأخصائي الاجتماعي أن يتعامل مع عملاء لهم صفات وخصائص مختلفة وكي يساعدهم لابد أن يتفهم مشاعرهم واحتياجاتهم،فمثلاً إذا طلب من الأخصائي أن يتفهم مشكلة زوجة فهو لابد أن ينصت إليها حتى يتفهم موقفها ودورها في هذه المشكلة.

معوقات الإصغاء:

قليلاً ما نجد شخصاً يجيد مهارة الإصغاء، فالكثيرون يميلون إلى سماع ما يريدون فقط من خلال الانتقاء، كما أن هناك عدداً من المشكلات تعوق الإصغاء الفعال ويمكن عرضها فيما يلي:

1- عدم التعود على الإصغاء منذ الصغر:

الإصغاء مهارة تكتسب عن طريق التنشئة فالطفل يمكننا تعويده على الإصغاء من خلال التعود على احترام الرأي الآخر والتعبير عن رأيه وتعويده على ضبط النفس والصبر.

2- عملية الانتقاء:

حيث يسعى الفرد إلى سماع ما يريده وما يهمه من خلال قيامه بتصنيف المعلومات المعروضة عليه.

3- عدم الاهتمام والانشغال في امور اخرى:

خلال عرض موضوع ما خاصة إذا كان لا يهتم به المستمع يقوم بالانشغال في موضوعات أخرى أو التركيز في أمور خارج نطاق محتوى الرسالة.

4- سيادة المشاعر السلبية على المستمع (المستقبل):

حينما يشعر المستقبل بمشاعر القلق والخوف وغيرها من المشاعر السلبية الأخرى مما يؤدي ذلك إلى الانشغال في هذه المشاعر بعيداً عن الرسالة.

5- بعض الصفات الشخصية للمستقبل:

يتسم بعض الأشخاص بسمات معينة ومنها المعارضة حيث يأخذ المستقبل موقف المعارض بشكل دائم من الطرف الآخر ويؤدي إلى التقليل من شأن كل ما يتحدث به ويقدمه من معلومات.

6- عدم الثقة في المرسل:

عدم ثقة المستقبل في المرسل أو في أقواله وما يقدمه من أفكار ورسائل، وقد يكون عدم الثقة نتيجة لتجارب أو مواقف سابقة تعرض لها.

ثالثاً: مهارة الملاحظة

الملاحظة أحد الأساليب الفنية التي يستخدمها القائم بالاتصال خلال المقابلة، وكي يحقق الهدف منها في دراسة مستقبل الرسالة من حيث مظهره وأسلوبه في التفكير يجب أن يتمتع القائم بالاتصال بالقدرة على استخدامها في دراسة السلوك بالإضافة إلى قدرة القائم بالملاحظة على وضع تفسيرات علمية لما تم ملاحظته.

مفهوم الملاحظة:

الملاحظة هي مراقبة مقصودة تستهدف رصد أي تفسيرات تحدث على موضوع الملاحظة سواء كان الموضوع يمثل ظاهرة طبيعية أو إنسانية.

كما تعرف بأنها الحصول على الحقائق والخبرات والمعلومات من واقع المواقف والتصرفات والخطة الراهنة للعملاء والمستفيدين والجماعات لاستخدامها في الدراسة وتقدير الموقف ووضع خطة لمساعدتهم.

أهمية الملاحظة:

الملاحظة هي أحد أساليب دراسة السلوك وخاصة في المواقف التي يبدي فيها المبحوثون نوعاً من المقاومة في الحصول على الحقائق، ولهذا تتحدد أهمية الملاحظة فيما يلي:

- يتمكن الأخصائي الاجتماعي من معرفة نمط الاتصال داخل الجماعة.
- يتم التعرف من خلال الملاحظة على سمات الفرد وسلوكياته وانفعالاته.
- فهم وسائل التعبير اللفظية وغير اللفظية.
- دراسة المتغيرات التي تطرأ على الفرد نتيجة لعمليات المساعدة.
- معرفة مدى استجابة الفرد لعملية المساعدة أو البرنامج المقدم للمساعدة من عدمه.

المناطق التي يمكن للأخصائي الاجتماعي كاتصالي ملاحظتها:

1- ملاحظة سلوك العميل خلال المقابلة:

وتتمثل هذه الملاحظات فيما يلي:

- ملاحظة نوبات البكاء والكذب أو التلعثم في الكلام والتهويل أو المبالغة لاكتساب عطف الأخصائي.

- ملاحظة مقاومة العميل لعملية المساعدة وتظهر في التباطؤ في الذهاب والمقابلة والتحايل على الأخصائي كعدم الالتزام بالموعد المحدد للمقابلة.
- تملق العميل حصولاً على خدمات ومساعدات من المؤسسة.
- الحيل الدفاعية التي يمارسها العميل كشكل من أشكال المقاومة.

2- ملاحظة المظهر الخارجي للعميل:

يقوم القائم بالاتصال بملاحظة المظهر الخارجي للعميل والتي تتمثل فيما يلي:

- ملبس العميل ومظهره العام ودلالة هذا المظهر.
- ملاحظة عاهات العميل الظاهرة.
- ملاحظة الجوانب الجسمية كطول العميل أو نحافته أو سمنته أو لونه.
- وجود بعض الأمراض الجلدية.
- ملاحظة الأمراض التي يكون لها تأثير على مظهر العميل.

3- ملاحظة انفعالات ومشاعر العميل:

هناك جوانب نفسية يتعرض لها العميل نتيجة لتقدمه لطلب المساعدة ويقوم الأخصائي الاجتماعي بملاحظتها من خلال ما يلي:

- ملاحظة مشاعر الغضب والحزن والخوف.
- الانفعالات غير الظاهرة والتي تحول دون تكوين العلاقة المهنية.
- ملاحظة مشاعر الكره الموجه للأخصائي.
- ملاحظة مواقف التردد.

- المشاعر المتناقضة والانفعالات غير المنطقية.

4- ملاحظة قدرات العميل على التعبير عن المشكلة:

يقوم الأخصائي خلال المقابلة بملاحظة العميل لمعرفة مدى قدرته على التعبير عن المشكلة من خلال ما يلي:

- قدرة العميل على عرض المشكلة.
- اختيار أفكار محددة وترتيبها أثناء العرض.
- الإدلاء ببيانات صحيحة وواضحة دون خوف.
- إدراك وفهم أسئلة الأخصائي دون تكرار.
- كثرة فترات الصمت لشعوره بالإحراج.
- تناول موضوعات جانبية خوفاً على أسراره.
- التناقض في عرض الأفكار.
- التشتت أثناء الحديث.

أساليب الملاحظة:

المهارة في الملاحظة تتضح من خلال اختيار الأخصائي الاجتماعي أسلوباً للملاحظة يتناسب مع طبيعة الموقف ومع الهدف من الملاحظة، ويمكن عرض أساليب الملاحظة التي يمكن للأخصائي الاجتماعي استخدامها فيما يلي:

1- الملاحظة البسيطة:

تعتمد الملاحظة البسيطة على ملاحظة الظواهر كما تحدث في الواقع بجمع معلومات وحقائق عن المشكلة أو الموقف وتدوينه في صورة تقرير دون استخدام أدوات للقياس أو القيام بترتيبات سابقة أو الإعداد لإجراء الملاحظة.

2- الملاحظة الموضوعية:

يقوم الأخصائي بتحديد موضوعات معينة ترتبط بالظاهرة التي يسعى إلى دراستها حيث يقوم بجمع معلومات ترتبط بهذه الموضوعات.

3- استخدام دليل الملاحظة:

يقوم الأخصائي القائم بالملاحظة بوضع أبعاد محددة للموضوع الذي يهدف دراسته وجمع معلومات عنه، حيث يجمع المعلومات والحقائق الخاصة بكل بعد مع تحديد تكرار الملاحظات خلال فترة زمنية معينة.

4- استخدام مراقبين للملاحظة:

يعتمد الأخصائي الاجتماعي على مراقبين لملاحظة جوانب الموقف وتدوين هذه الملاحظات وهنا تظهر مهارة الأخصائي في اختيار الملاحظين وتدريبهم على القيام بذلك.

5- الملاحظة الذاتية:

يستعين الأخصائي بالأعضاء أنفسهم المستفيدين من عملية المساعدة لملاحظة بعض المواقف ثم عرضها على الأخصائي لدراستها وإعطاء تفسيرات لها، كأن يطلب من أولياء الأمور ملاحظة سلوكيات أبنائهم.

رابعاً: المهارة في تكوين علاقات

المهارة العلاقية تعتبر عنصراً مساعداً لتوصيل الرسائل، كما أنها ضرورة حتمية لضمان تحقيق الرسالة لأهدافها وخاصة في الاتصال الشخصي المباشر، فالعلاقة تبدأ عادة من شخص لآخر إلا أن جميع الأفراد ليس بالضرورة أن تكون لديهم القدرة على المبادرة في تكوين علاقات مع

الآخرين، لكن هناك أهمية بالغة لتحقيق أهداف عملية الاتصال ولذلك يجب أن يكتسب القائم بهذه العملية مهارة المبادأة في تكوين علاقات.

فالعلاقة هي حالة من الارتباط بين شخصين أو أكثر حول موضوع معين يرسم طبيعة هذه العلاقة ويحدد أهدافها، وهناك أنواع للعلاقات الإنسانية وهي:

أ- علاقة الفرد بنفسه والآخرين وقد تكون هذه العلاقة شخصية أو نفعية.

ب- علاقة الفرد بالخالق عز وجل.

كما يسعى الفرد إلى تكوين علاقات مختلفة مع الآخرين ومنها علاقات الصداقة أو المصلحة أو علاقات عاطفية وجميع هذه العلاقات تحتاج إلى إجراء عمليات اتصالية.

وهناك مجموعة من القدرات يجب توافرها كي يكتسب القائم بالاتصال المهارة في إقامة علاقات بالآخرين ويمكن تحديدها في الآتي:

1. قدرات شخصية تتمثل في مقومات الشخصية الجذابة.
2. توافر بعض المظاهر منها لغة الجسد ونبرة الصوت.
3. المهارة في التحدث.
4. القدرة على إقناع الطرف الآخر.
5. قدرات سمعية وبصرية وحركية.

مراحل العلاقة الاتصالية:

يمكن حصر مراحل العلاقة الاتصالية فيما يلي:

1. **مرحلة المبادأة أو المبادرة:** وتتم هذه المرحلة في بداية عملية الاتصال حيث يبدأ أحد أطراف الاتصال الحديث ويبدأ بالتحية والابتسامة

أو القيام ببعض التعبيرات توضح الإحساس بمشاعر الآخر سواء كانت هذه المشاعر حزناً أو فرحاً، وجميع هذه الأساليب تجعل الفرد قادراً على الاستمرار في المراحل التالية لتكوين العلاقة الاتصالية.

2. **مرحلة عبارات التعريف الموجزة:** وخلالها يتم الدخول إلى صلب الرسالة باستخدام جمل قصيرة.
3. **مرحلة التركيز:** يبدأ طرف العلاقة بالتركيز على الموضوع أو الرسالة الاتصالية حيث يكون الحوار ساخناً ويكون هناك تفاعل وتجاوب حول موضوع الرسالة بين المرسل والمستقبل.
4. **مرحلة التكامل:** هنا تتحول العلاقة الاتصالية من الجانب الوجداني إلى الجانب العملي، حيث إن اقتصار العلاقة على الجانب العاطفي أو الوجداني ليس كافياً لتحقيق أهداف الاتصال، لكن يجب أن ترتبط بالعقل من خلال مجموعة من الأفكار والمعلومات والحقائق.
5. **مرحلة الاحتواء:** بناء على انتقال العلاقة إلى جانبها العملي تتحول من المستوى الشخصي إلى المستوى الرسمي.
6. **مرحلة التباعد وفتور العلاقة:** ويصل طرفا الاتصال إلى هذه المرحلة بعد تحقيق هدف الاتصال وهو نقل الرسالة حيث تعود العلاقة إلى التفرد ويشعر كل طرف بعدم الحاجة إلى الآخر فتظهر كلمة (أنا) مرة أخرى بدلاً من (نحن).
7. **مرحلة النهاية:** تتم حينما يتحقق الهدف من الاتصال وبالتالي تنتهي العلاقة بين طرفي عملية الاتصال.

وأحياناً لا يستطيع القائم بعملية الاتصال اكتساب المهارة العلاقية وهذا نتيجة لمجموعة من الأمور أو المعوقات.

معوقات إقامة العلاقة:

ويمكن عرض المعوقات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي وتحول دون قدرته على إقامة علاقة اتصالية مع العملاء فيما يلي:

1. **عوامل شخصية:** تتحدد في وجود عيوب في شخصية أي من الطرفين كأن يكون القائم بعملية الاتصال إنساناً متعجرفاً يرى أن الطرف الآخر أقل منه شأناً أو قد يستهتر بالآخر أو يتعامل مع الآخر بعصبية.
2. **عوامل تتعلق بالتجارب السابقة:** فكرة أي من الطرفين السابقة عن الآخر قد تعوق العلاقة بينهما، حيث إن الفكرة المسبقة تؤثر على تعاملنا مع الآخر وهذا يتعارض مع الموضوعية فلا بد أن يتحدد موقف القائم بالاتصال من الآخرين بناء على الإدراك الموضوعي وليس على تجارب سابقة أو آراء الآخرين فيهم.
3. **عوامل تتعلق بالرسالة:** ومن هذه العوامل محتوى الرسالة وعدم أهميتها بالنسبة للمستقبل أو عدم وضوحها خاصة إذا كانت تعتمد على كلمات متعددة المعاني حيث تختلف مفاهيمها من شخص إلى آخر.
4. **ضوضاء الاتصال:** وتتمثل في الظروف الخارجية التي تعوق عملية الاتصال كالجوانب الفيزيقية مثل الإضاءة أو المناخ أو ضيق المكان.......إلى غير ذلك.

خامساً: مهارة الحوار

الحوار أحد وسائل الاتصال وكي يتحقق الهدف منه لابد أن يتطلب مهارات معينة ويتمثل هدف الحوار في الوصول إلى نتائج مرضية لطرفي الاتصال، وتصحيح بعض المفاهيم لدى الطرف الآخر كما يهدف أيضاً إلى تثبيت بعض الأفكار أو تهذيب سلوك الطرف الآخر.

أهمية الحوار:

تتحدد أهمية الحوار كوسيلة اتصالية فيما يلي:

1. أحد الوسائل المستخدمة للإقناع والتأثير.
2. يستخدم الحوار لتغيير الاتجاهات السلبية إلى إيجابية.
3. التدريب على قبول النقد واحترام آراء الآخرين.
4. التخفيف من مشاعر الكبت وتحرير النفس من المشاعر العدائية والمخاوف.
5. يعد الحوار وسيلة علاجية حيث يستخدم في حل المشكلات.
6. يسهم في تعديل السلوكيات السلبية.

ولابد من مراعاة العديد من الاعتبارات كي يتم تحقيق أهداف الحوار وحتى تتحقق أهميته ويمكن تحديدها فيما يلي:

1. تحديد الهدف من الحوار والمحافظة على تحقيقه خلال إجراء الحوار.
2. تحديد الشخص أو الأشخاص المتحاور معهم من حيث مستواهم الثقافي والتعليمي ومن حيث أعمارهم.
3. عدم إصدار أحكام على المتحاور أثناء إجراء الحوار حتى لا يتحول الحديث إلى جدال لا قيمة له.

4. اختيار الوقت والمكان المناسب لإجراء الحوار بحيث يتناسب مع كل من المحاور والمتحاور.
5. الاستعداد النفسي والعقلي للحوار لتحقيق الهدف المراد منه مع مراعاة الموضوعية في طرح الموضوع والالتزام بالهدوء واللباقة وحضور البديهة والصدق والأمانة في العرض.
6. تنظيم وترتيب الموضوع المعروض خلال الحوار ويمكن إعداد بطاقات للاستعانة بها خلال العرض.

قواعد جوهرية لاكتساب مهارة الحوار:

هناك مجموعة من القواعد لابد أن يلتزم بها القائم بالحوار حتى يكتسب هذه المهارة ومن ثم يتحقق الهدف من الحوار وهي كما يلي:

1. التزام المحاور بالإصغاء الفعال للمتحاورين وذلك ينمي العلاقة بين طرفي الاتصال.
2. استخدام تعبيرات واضحة وبسيطة خلال عرض الموضوع وأن يكون الموضوع مدعّماً ما أمكن بالأمثلة والأدلة وذلك تبسيطاً للفكرة.
3. البدء بنقاط الاتفاق كالمسلمات والبدء أيضاً بالثناء على المتحاورين لكسب ثقتهم وتكوين علاقة إيجابية.
4. القدرة على ضبط النفس خاصة في حالة عدم موافقة المتحاور لرأيه بقدر ما يراقب ويلاحظ المتحاور.
5. عدم استخدام بعض الكلمات التي قد تؤدي إلى إساءة الفهم وتعوق العلاقة بين طرفي الاتصال مثل عبارة (يجب عليك القيام بـ) أو النهي عن بعض الأفعال خاصة في بداية الحوار.

6. الالتزام بصفات المحاور الناجح ومنها عدم تشعب المناقشة وإخلاص النية لله، وعدم المبالغة في المجاملة، وربط بداية الحديث بآخره وعدم التعالي، والاحترام.
7. توافر مجموعة من السمات الصوتية ومنها:
- النطق بطريقة صحيحة وواضحة يفهمها المتحاور.
- وضوح الصوت حتى يستطيع المتحاور سماعه وبالتالي سهولة التواصل.
- استخدام الوقفات خلال الحوار خاصة بعد عرض النقاط المهمة.
8. استخدام أسلوب عرض يتناسب مع الموضوع بحيث يجذب الانتباه ولكن لا يتحول أسلوب العرض إلى هدف يسعى إليه المحاور بل وسيلة لتحقيق الهدف وهو إقناع المتحاور بالموضوع أو الفكرة.

مراجع الفصل الرابع

- أحمد، نبيل إبراهيم: **أساسيات خدمة الجماعة**، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، 2002.
- اسبانيولي، هالة: **مهارات الاتصال**، حيفا، الكلية العربية الأكاديمية للتربية، 2002.
- جلوب، حسين: **مهارات الاتصال (الاتصال مع الآخرين)**، عمان، كنوز المعرفة، 2010.
- سالم، سماح وصالح، نجلاء: **أساسيات العمل في الخدمة الاجتماعية**، عمان، عالم الكتب الحديث، 2010.
- صالح، عماد فاروق: **الاتصال الإنساني في الخدمة الاجتماعية**، الإمارات العربية المتحدة، دار الكتاب الجامعي، 2010.
- مرعي، إبراهيم بيومي: **نماذج ونظريات في خدمة الجماعة**، القاهرة، دار الجنيدي للطباعة، 2004.
- منقريوس، نصيف وأبو المعاطي، ماهر: **مهارات الخدمة الاجتماعية**، حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان، 200.
- ـــــــــــــــ: **تعليم وممارسة المهارات في المجالات الإنسانية والخدمة الاجتماعية**، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 2009.
- Bethami A , Dobkin (2006): **Communication In A changing World,** U.S.A , Graw Hill Higher Education

- Elias, M Tobias (2000): **Raising In Telligent Teenagers,** New York, Hat mony Books.
- Melvin Defleur, Sandra Ball (1989): **Theories Of Mass Communication**, New York, Long Man.

الفصل الخامس

وسائل الاتصال في الخدمة الاجتماعية

5

الفصل الخامس

وسائل الاتصال في الخدمة الاجتماعية

تمهيد:

الوسيلة هي أحد عناصر عملية الاتصال التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي لنقل الرسالة إلى العميل، وتتضح مهارة الأخصائي في اختيار الوسيلة المناسبة وتطبيقها مع الوحدة التي يقوم بمساعدتها وهي الهدف من العملية الاتصالية، وتطورت وسائل الاتصال بتطور التكنولوجيا حيث شهد هذا العصر تطوراً هائلاً في وسائل الاتصال، ومازالت هناك بحوث ودراسات يجريها العلماء في هذا المجال للوصول إلى وسائل أخرى أكثر فاعلية وأقل تكلفة.

وهناك العديد من التصنيفات لوسائل الاتصال ولكل منها خصائص تميزها عن غيرها، فهناك تصنيفات ترتبط بالهدف وتصنيفات أخرى على أساس عدد الأفراد المتأثرين بها وتصنيفات ترتبط باتجاهات الخبرات التي تتضمنها عملية الاتصال، وقد يكون التصنيف على أساس الحواس المتأثرة بها كالسمع أو البصر أو كليهما، وقد يكون على أساس ما تحتاجه الوسائل من الأجهزة لاستعمالها كالوسائل الآلية وغير الآلية، ولهذا يمكن تحديد هذه الوسائل من خلال ثلاث مجموعات كما يلي:

- مجموعة الخبرة الهادفة المباشرة.
- مجموعة الرموز.
- مجموعة الوسائل السمعية والبصرية.

وخلال هذا الفصل سيتم عرض مجموعة من الأسس الواجب مراعاتها عند اختيار وسيلة الاتصال وتحديد أهمية استخدام وسائل الاتصال في الخدمة الاجتماعية، وأخيراً عرض لكل مجموعة على حدة من المجموعات السابقة الذكر.

أسس اختيار وسيلة الاتصال:

هناك مجموعة من الأسس يجب وضعها في الاعتبار عند اختيار الأخصائي الاجتماعي (المرسل) لوسيلة الاتصال المستخدمة لنقل الرسالة إلى (العميل) المستقبل ويمكن عرض هذه الأسس والشروط فيما يلي:

1. يتم اختيار الوسيلة التي توصل الرسالة دون تشويش.
2. اختيار الوسيلة التي تساعد المستقبل على التركيز في محتوى الرسالة الاتصالية.
3. اختيار الوسيلة التي تجذب انتباه المستقبل.
4. اختيار الوسيلة التي تنقل الرسالة بسرعة إلى المستقبلين.
5. اختيار الوسيلة التي تتناسب مع طبيعة الرسالة سواء كانت منطوقة أو مكتوبة أو غير لفظية.
6. قدرة الوسيلة على تحقيق المشاركة والتجاوب بين المرسل والمستقبل، ويلاحظ أن التجاوب يتناسب عكسياً مع السرعة والانتشار، فالوسائل سريعة الانتشار كالإذاعة والتليفزيون والصحف هي أقل تجاوباً من الوسائل الأخرى كالمناقشات والندوات.

7. قدرة الأخصائي على استخدام الوسيلة بمهارة وإتقان.
8. توافر الموارد والإمكانيات اللازمة لاستخدام الوسيلة في المؤسسة.
9. تناسب الوسيلة المستخدمة مع الهدف من العملية الاتصالية، فحينما يهدف الأخصائي إلى حل الخلافات بين زوجين من عملائه يستخدم لذلك المقابلات الفردية مع كل منهما على حدة أو إجراء زيارة منزلية.

أهمية وسائل الاتصال في الخدمة الاجتماعية:

وسائل الاتصال يعتمد عليها الأخصائي الاجتماعي عند عمله مع الوحدات المختلفة سواءً أكان الفرد أم الجماعة أم المجتمع، وذلك بهدف عملية المساعدة ويمكن توضيح أهمية وسائل الاتصال بالنسبة لمهنة الخدمة الاجتماعية فيما يلي:

1. تعتبر وسائل الاتصال بمثابة الجسر الذي تعبر من خلاله المعلومات والأفكار والاتجاهات والمشاعر المراد نقلها إلى وحدة التعامل سواء فرد أو جماعة أو مجتمع ولذلك لابد من التعرف على الوسيلة وتحديد إمكانياتها وخصائصها لضمان كفاءتها في نقل محتوى الرسالة كما يدركه الأخصائي الاجتماعي (المرسل).
2. تحديد وسيلة الاتصال يفيد في معرفة التأثيرات التي تحدثها في مستقبل الرسالة سواء في أفكاره أو سلوكياته واتجاهاته، حيث لكل وسيلة طابعها الذي يميزها عن غيرها ولكل منها جمهور محدد، فما يصلح مع فئة من الأفراد قد لا يصلح مع فئة أخرى.

3. يمكن استخدام أكثر من وسيلة في آن واحد لنقل الرسالة وهذا من شأنه أن يعطي صورة متكاملة ومن زوايا مختلفة عن الرسالة أو الموضوع.
4. مميزات وسيلة الاتصال يتم الحكم عليها في ضوء ما تحمله الوسيلة من خصائص وسمات تأثيرية على مستقبلي الرسالة.

تصنيف وسائل الاتصال:

يمكن عرض وسائل الاتصال من خلال ثلاث مجموعات أساسية وهي: مجموعة الخبرات الهادفة المباشرة، ومجموعة الرموز، ومجموعة الوسائل السمعية والبصرية. ولكن هذا لا يعني أن هناك حدوداً فاصلة بين المجموعات الثلاث ،أو أن هناك مجموعة أفضل من مجموعة أخرى، إلا أن كل مجموعة تحوي عدداً من الوسائل ويمكن للقائم بالاتصال أن يستخدم الوسيلة التي تتناسب مع طبيعة الموقف كما يمكن لموقف واحد أن يتطلب استخدام أكثر من وسيلة، ولكن تصنيف الوسائل وعرضها في مجموعات يكون لغرض التوضيح والدراسة.

أولاً: مجموعة الخبرة الهادفة المباشرة

الخبرة الهادفة هي كل ما يمارسه الفرد لتحقيق هدف يهمه ويطلق عليها البعض وسائل اتصال تتسم بالفعل والمشاركة بالأعمال أو الأفكار، أو التصرفات ولذلك تدخل مع وسائل أخرى لفظية وغير لفظية. وفي إطار مهنة الخدمة الاجتماعية نجد أن الخبرة المباشرة تتم من خلال إكساب

الأخصائي الاجتماعي لوحدة التعامل خبرات عن طريق ممارسة عمل ويمكن للفرد أو الجماعة تعلم مهارات وخبرات جديدة بالمحاولة والخطأ.

ومن أمثلة هذه الممارسات:

- إبراز القدوة و النموذج والاحتكاك به.
- المشاركة في المناسبات الاجتماعية والدينية والأحداث الخاصة.
- القيام بأعمال التسهيلات والخدمات المختلفة.
- التدريب العملي على الأنشطة.

وقد أثبتت الدراسة العملية أن الاحتكاك بالأشياء أو الواقع ذاته في بيئته دون تعديل أو تغيير في عناصره وممارسته ودراسته من العوامل الرئيسة التي تساعد الفرد على الفهم والتعلم بشكل أفضل، ولذلك نادى الكثير من العملاء وشجعوا على استخدام هذه الوسائل كلما أمكن ذلك وبصفة خاصة في المواقف الجديدة على الأفراد أي المواقف التي ليست لديهم خبرة سابقة عنها ، كما أكد علماء التربية أن التعليم بالخبرة الهادفة المباشرة عرف منذ العصور الأولى وأنه ليس من ابتكارات العصر الحديث وذلك كما في أعمال الزراعة والرعي وغيرها من الأعمال الأخرى التي يتعلمها الفرد بالممارسة بالإضافة إلى تعلم الطفل الكلام من أبويه وتعلمه صفات عند احتكاكه بأصدقائه في المدرسة ، وفي إطار الخدمة الاجتماعية يقوم الأخصائي الاجتماعي بتدريب الطلاب على الإعداد لحفل أو رحلة عن طريق القيام بالرحلة حيث يكتسب الطلاب العديد من الخبرات عن طريق الممارسة الفعلية.

مزايا مجموعة الخبرات الهادفة المباشرة:

هناك مزايا لاستخدام مجموعة الخبرات الهادفة المباشرة يمكن عرضها فيما يلي.

1- الواقعية:

من عوامل التعليم السليم تعامل الفرد مع الأشياء والحقائق، حيث إن احتكاك الفرد بالواقع يثير لديه الشوق والميل والاهتمام وقد تكون الأشياء أو الواقع مادياً أي يمكن مشاهدته وتناوله والإحساس به بصفة عامة ومن أمثلة ذلك النباتات والحيوانات والملابس وأدوات الرياضة....... وغيرها.

وقد يكون الواقع غير مادي لا يمكن مشاهدته ولكن يحس الفرد بوجوده مثل النظم والقوانين والقيم والصفات كالصدق والأمانة وتحمل المسؤولية واحترام العمل أو مثل عملية هضم الغذاء أو حركة الأمعاء.... وغيرها.

وتفاعل الفرد مع الواقع سواءً أكان مادياً أم غير مادي يكسبه خبرات ومهارات متعددة.

2- الإيجابية:

يقوم الفرد ببذل الجهد والمشاركة حيث تتاح له فرص الفحص والدراسة والتجريب لما يرغب في فهمه مما يساعد على تحقيق الهدف الذي يسعى إليه، وهنا يكون التعلم عن طريق المشاركة دون الانتظار من الآخرين أداء العمل له ومن ثم يساعد ذلك على اكتساب المهارات والخبرات، وفي العصر الحاضر هناك اهتمام بالانتقال من نشاط المدرس

في التعليم إلى نشاط الفرد في التعليم كأن يتعلم الفرد القراءة بمحاولة القراءة ويتعلم الكتابة بمحاولة الكتابة ،كما لا يتعلم الفرد الاعتماد على النفس إلا إذا قام بمواجهة المواقف بنفسه.

3- الغرضية:

يقوم الفرد بتحديد الغرض الذي يسعى إلى تحقيقه والذي يدفعه إلى ممارسة عمل ما لاكتساب خبرة أو مهارة في أدائه، وتحديد الغرض يساعد الفرد على معرفة ما يقوم بعمله وكيفية أدائه ووضع خطة لذلك وبالتالي يستطيع تحديد الصعوبات التي قد تواجهه ومن ثم محاولة التغلب عليها.

4- تحمل المسؤولية:

قيام الفرد بأداء عمل معين بالاعتماد على نفسه يجعله مسؤولاً عن هذا العمل مسؤولية مباشرة وبالتالي فهو يبذل أقصى ما لديه من جهد في سبيل تحقيق نتائج أفضل.

استخدامات الخبرة الهادفة المباشرة في الخدمة الاجتماعية:

يمكن تعليم طلاب الخدمة الاجتماعية الكثير من الخبرات والمهارات عن طريق الاحتكاك المباشر بالواقع ذاته، فعند تعليم الطلاب مهارات البحث العلمي يتم ذلك عن طريق اختيار مشكلة اجتماعية من الواقع وتدريبهم على جمع حقائق عنها ووضع اقتراحات لمواجهة هذه المشكلة ،ويتم ذلك بالاعتماد على خطوات البحث العلمي، كما يتم إكسابهم خبرات العمل الجماعي عن طريق تدريبهم في مراكز الشباب أو أندية تمارس برامجاً مع جماعات الشباب.

وغير ذلك من المواقف التعليمية التي يمكن أن تكسب الطلاب مهارات وتساعدهم على اكتساب مفاهيم ومعلومات وخاصة في التعامل مع المواقف الجديدة.

ومن أمثلة المواقف التي تستخدم في الهيئات التربوية والاجتماعية ويمكن للفرد أن يتعلم خلالها بالخبرة الهادفة المباشرة ما يلي:

1- جماعات النشاط:

وتتواجد هذه الجماعات في المدارس أو المؤسسات الاجتماعية المختلفة وهي عبارة عن مجموعة من الأعضاء يجتمعون بهدف اكتساب خبرات ومهارات جديدة وإكسابهم قيماً واتجاهات إيجابية عن طريق ممارسة برامج تتناسب مع قدراتهم وإمكانياتهم، ويقوم الأعضاء بممارسة دور إيجابي في إعداد البرامج وتنفيذها وتقويمها وقد يكون الهدف من الجماعات ثقافياً أو رياضياً أو اجتماعياً أو ترويحياً أو صحياً.... وغير ذلك.

2- جماعات الفصل:

المدرسة إحدى مؤسسات المجتمع التي يكون لها دور كبير في تلقي الطلاب العلوم والمواد الدراسية بالإضافة إلى دورها في التنشئة الاجتماعية وتدريب الطلاب على العمل الجماعي وتحمل المسؤولية وإكسابهم الخبرات من خلال تواجدهم في جماعات الفصول ولهذا فهي جماعات مدرسية تهدف إلى نمو الطلاب معرفياً واجتماعياً.

3- نظام الأسر:

ويوجد هذا النظام في مختلف المؤسسات الاجتماعية كمؤسسات الأحداث ودور الأيتام والأندية والجامعات وغيرها، وهي عبارة عن جماعة من الأعضاء لديهم هدف ويقومون بأنشطة متعددة في سبيل تحقيق هذا

الهدف تحت توجيه وإشراف مختص ومن خلالها يتعلم الأعضاء نظام الحكم الذاتي ويكتسبون الصفات الإيجابية والقيم والاتجاهات البناءة.

4- التدريب الميداني:

يتم تدريب طلاب الكليات والمعاهد ميدانياً في المؤسسات الاجتماعية المختلفة سواء في المؤسسات التعليمية أو الصحية أو الثقافية أوالترويحية.... وغيرها، وذلك من خلال ممارسة الطلاب للواقع ذاته واكتساب الخبرات والمهارات المختلفة نتيجة للاحتكاك المباشر والتعلم بالمحاولة والخطأ.

5- الزيارات الميدانية:

وتتمثل في زيارة الواقع كإحدى الوسائل التي تمكن الفرد من مشاهدة المواقف والحقائق ودراستها على الطبيعة وكي تحقق الزيارة الهدف منها لابد من مراعاة مجموعة من العوامل يمكن تحديدها فيما يلي:

أ- ***تحديد الهدف من الزيارة:***

قبل إجراء الزيارة يجب تحديد الهدف من خلال وضع مجموعة من الخبرات والمهارات والمعارف التي يمكن إكسابها للأفراد من خلال قيامهم بهذه الزيارة مع تحديد ما إذا كانت المؤسسة التي وقع الاختيار عليها سوف تحقق هذا الهدف أم لا.

ب- ***التهيئة للزيارة:***

يتم التهيئة للزيارة من خلال اجتماع يعقد لهذا الغرض ويتم فيه تبصير الأفراد القائمين بالزيارة بمعلومات وحقائق ومعارف عن المؤسسة التي وقع عليها الاختيار لإجراء الزيارة وتوضيح ما سيشاهدونه خلال الزيارة الميدانية

وتوضيح الهدف من الزيارة وما ستقدمه لهم من خبرات ومهارات يمكن الاستفادة منها مستقبلاً.

ج- *الإعداد للزيارة:*

قبل تنفيذ الزيارة الميدانية يقوم المشرف بالإعداد لها من خلال الالتزام بمجموعة من الخطوات التي تضمن نجاح الزيارة وتجنب الصعوبات التي يمكن أن تواجه الزائرين.

خطوات الزيارة:

ويمكن تحديد خطوات الزيارة الواجب مراعاتها فيما يلي:

- تحديد موعد الزيارة.
- تحديد نشاط لكل فرد خلال الزيارة.
- الحصول على موافقات إدارية خاصة بالزيارة.
- إعداد دليل وبرنامج للزيارة.
- ترتيبات التغذية والمبيت.
- إعداد وترتيب وسائل النقل اللازمة للزيارة.
- تحديد الأدوات الصحية المطلوبة من المشتركين في الزيارة.
- إعداد حقيبة الإسعافات الأولية.
- تحديد نفقات الزيارة ومصادرها وبنود الإنفاق.

جوانب القصور في مجموعة الخبرة الهادفة المباشرة:

بالرغم من المميزات السابق ذكرها عن وسائل الخبرة الهادفة المباشرة كوسائل اتصال يتم الاعتماد عليها في المواقف الجديدة، إلا أن

هناك مجموعة من العيوب للتعامل مع الحقائق والأشياء واكتساب الخبرات من الممارسة الفعلية ويمكن عرضها فيما يلي:

1- كثرة التكاليف:

إذا تطلب الأمر اكتساب خبرات عن دولة ما فمن غير المعقول أن يعيش الفرد فترة في هذه الدولة للقيام بدراستها على الطبيعة، حيث إن هذا سوف يستنفذ مبالغ هائلة وفترات طويلة وجهداً كبيراً قد لا يتحمله الفرد أو المؤسسة التي يتواجد بها.

2- الموضوعات المختفية:

عند اكتساب قيم أخلاقية كالصدق والأمانة والأخلاق.... وغيرها، باعتبار ذلك واقع غير مادي، كما في الحركات الداخلية مثل عملية الهضم أو حركة الأمعاء فهي أشياء صعب ملاحظتها في الواقع.

3- الخطورة:

بمعنى أنه من الخطورة أن تطلب من فرد ما كي يتعلم أسباب وأعراض مرض كالدفتريا أو الكوليرا أن يصاب بالمرض أو تطلب من جماعة ما أن تحتك بحيوان مفترس لمحاولة معرفة قوة عضلاته وما يقوم به عند مهاجمة الفريسة.

4- البعد المكاني والزماني:

إذا أردنا دراسة الحياة في نادي للشباب بلندن أو أمريكا فمن الصعوبة معايشة ذلك نظراً لبعد المكان وكثرة التكاليف مما يتطلب وقتاً وجهداً ومالاً من الصعب تدبيره، أما بالنسبة للبعد الزماني فهناك موضوعات من الصعب دراستها خاصة إذا كانت أحداثاً ماضية أو

مستقبلية مثل الحروب الصليبية أو الحكم العثماني،أو معرفة ما يتوصل إليه العلم والتقدم التكنولوجي بعد عام 2050، وغيرها من الأمثلة التي من الصعب معايشتها ومشاهدتها في الواقع نظراً لانتهائها وعدم حدوثها بعد باعتبارها أحداثاً مستقبلية.

5- تعقد الموضوع:

هناك موضوعات من الصعب دراستها نظراً لتداخلها وتعقدها كأن تدرس العلاقة بين السلطة التشريعية والتنفيذية أو موضوع مثل مراحل استخراج البترول.

6- الندرة:

بمعنى عدم وجود الأشياء أو الحقائق أو عدم توافرها في الوقت الذي نرغب فيه فقد نرغب في دراسة الفيضانات والبراكين وما شابه في وقت لا توجد فيه، أو دراسة ثمار شجرة فاكهة معينة في وقت لا توجد فيه هذه الثمار.

7- السرعة والبطء في الحركة:

كدراسة حركة الطائر التي تتم بسرعة من الصعب ملاحظتها أو دراسة نمو النبات وهذا يحتاج فترة من الوقت نظراً للحركة البطيئة، ومن ثم تعجز القدرة البصرية عن تتبع مثل هذه الحركات.

ونتيجة لهذه الصعوبات التي تواجه الفرد للتعلم بالخبرات الهادفة المباشرة نظراً لأنها تستغرق الكثير من الوقت والجهد لذلك يمكن الاستعانة بوسيلة أخرى للتغلب على أوجه القصور التي تواجه مجموعة الخبرة الهادفة المباشرة.

ثانياً: مجموعة الرموز

تعتمد مجموعة الرموز كوسائل اتصال على الرمز لتوصيل أو نقل فكرة معينة إلى شخص آخر، وهذه الرموز قد تكون لفظية كالكلام أو تكون غير لفظية كالإشارات والعلامات كي تدل على معنى معين أو للتعبير عن موقف وخبرة معينة.

ولهذا تعرف الرموز بأنها كلمة أو إشارة أو علامة يتم الاتفاق عليها كي تحقق الغرض من التعلم ولذلك فهي ليست الواقع وإنما تعبر ضمنياً عن الواقع من خلال خبرات ومواقف معينة.

مزايا مجموعة الرموز:

تتسم مجموعة الرموز بخصائص ومزايا متعددة يمكن حصرها فيما يلي:

1. تساعد هذه الوسائل في المحافظة على التراث الاجتماعي أو الثقافي ونقله من جيل إلى جيل آخر ومن ثم يؤدي ذلك إلى بقاء المجتمع واستمراره.
2. من خلال الوسائل اللفظية بصفة خاصة يتم تبادل الرأي وتعلم موضوعات ومواقف مألوفة.
3. تستخدم هذه الوسائل لتدعيم المعارف والخبرات التي يتم اكتسابها عن طريق مجموعة الخبرة الهادفة المباشرة التي تعتمد على ممارسة الواقع.
4. تتميز وسائلها باختصار الوقت والجهد والتكاليف.

5. يمكن أن تستخدم هذه الوسائل لتوصيل أفكار واتجاهات خاصة بموضوعات سبق أن تعرف عليها المستقبل وإدراك معانيها بحيث تمثل للفرد مثيراً شرطياً تستدعي منه إجابات سلوكية معينة.

أنواع مجموعة الرموز:

تنقسم مجموعة الرموز إلى نوعين؛ وسائل لفظية وأخرى غير لفظية وهي كما يلي:

1- وسائل لفظية:

ويمكن تصنيفها إلى:

- وسائل لفظية مكتوبة كالخطابات والتقارير، والصحف، والمحادثات التليفونية، والندوات، والمؤتمرات.
- وسائل غير لفظية وهي كتعبيرات الوجه، وحركة الجسم، والصور والمجسمات، والرسوم البيانية والتوضيحية.

أمثلة للوسائل اللفظية التي تمثل مجموعة الرموز:

أ- ***الاجتماعات:***

هي لقاءات بين عدد من الأفراد لبحث مشكلة معينة أو لنقل وجهة نظر أو لاتخاذ قرار معين وتعتبر الاجتماعات من وسائل الاتصال التي يستخدمها ممارس الخدمة الاجتماعية وبصفة خاصة أخصائي العمل مع الجماعات والمنظم الاجتماعي لتحقيق أهداف معينة.

أهمية الاجتماعات:

- تساعد على تبادل الآراء والمعلومات بين الأعضاء.

- تساعد على تكوين علاقات اجتماعية قوية بين الأعضاء المشتركين فيها.
- تساعد على الوصول إلى القرارات.
- بث الروح الجماعية وتهيئة فرص العمل التعاوني.
- استثارة الأعضاء للتفكير واتخاذ القرارات.
- توافر الفرص للأعضاء لتحمل المسؤولية فيما يتخذ من قرارات.
- تهيئ مواقفاً لممارسة الحياة الديمقراطية.

وكي تحقق الاجتماعات كوسيلة اتصال لفظية هذه الفوائد والمزايا لابد من مراعاة مجموعة من الخطوات عند تنظيمها ويمكن تناولها كما يلي:

- **مرحلة الإعداد للاجتماع:**

وهذه المرحلة تسبق عقد الاجتماع ويتم من خلالها قيام رئيس الاجتماع والسكرتير بتحديد الموضوعات التي ستعرض خلال الاجتماع مع ضرورة ترتيبها وفقاً للوقت المخصص للاجتماع ووفقاً لأهميتها بالنسبة للأعضاء والمؤسسة، كما يتم خلال هذه المرحلة تحديد تاريخ الاجتماع والوقت الذي سيعقد فيه بحيث يتناسب مع ظروف الحاضرين، وتحديد عدد الأعضاء الحضور مع ضرورة توجيه الدعوة لهم قبل عقد الاجتماع بوقت كاف ويفضل أن يرفق بالدعوة جدول الأعمال متضمناً الموضوعات التي ستثار في الاجتماع.

- **مرحلة تنفيذ الاجتماع:**

وخلال هذه المرحلة يتم التأكد من جميع الخطوات التي تسبق الاجتماع، مع بدء الاجتماع في الموعد المحدد له، وطرح الموضوعات وفقاً

للجدول المقترح، ولابد من تشجيع كل الأعضاء المشاركين في الاجتماع على المناقشة وإبداء الرأي، ويقوم رئيس الاجتماع بتلخيص المناقشات واستخلاص الآراء وإبراز النتائج لكل موضوع قبل الانتقال إلى موضوع آخر.

- مرحلة تقويم الاجتماع:

بعد الانتهاء من الاجتماع يقوم الرئيس بدراسة مدى ما حققه الاجتماع من أهداف، ويرسل محضر الاجتماع لكل من تخلف من الأعضاء عن الحضور، وإعلان النتائج لجميع الأعضاء، ويقوم أيضاً بمتابعة القرارات التي تم اتخاذها خلال الاجتماع.

ب- *المحاضرات:*

هي إحدى وسائل الحوار يقوم بها شخص لديه خبرة لنقل فكرة أو موضوع لأعضاء في حاجة إليه، إلا أن أسلوب المحاضرة لا يسمح بمشاركة الجمهور ولهذا فهي وسيلة لفظية تتم في اتجاه واحد.

وهناك ضوابط يجب أن تراعى لزيادة فعالية المحاضرة ومنها:

- أن تكون مادة المحاضرة عبارة عن معلومات صحيحة وحديثة قدر الإمكان.
- مراعاة تسلسل موضوع المحاضرة وأن تكون الأفكار مترابطة.
- البدء بمقدمة شيقة لجذب انتباه الحضور.
- أن يصاحبها ما أمكن وسائل سمعية وبصرية.
- يقوم المحاضر بشرح كل فكرة بعناية مع ربطها بأمثلة من الواقع للحضور.
- تجنب الإكثار من الإشارات والحركات لعدم تشتيت الحضور.

- مراعاة اختيار الكلمات والألفاظ البسيطة والمألوفة وتجنب الكلمات البراقة.
- البعد عن التكرار حتى لا يشعر الحضور بالملل.

وعلى الرغم من أن وسيلة المحاضرة من أرخص الوسائل المستخدمة في مجال التعليم، كما يتمكن المحاضر خلالها من عرض كمية كبيرة من المعلومات التي تمثل أهمية للحضور، كما أنها تصلح لعدد كبير من الأفراد، إلا أن هناك عيوباً للمحاضرة ومنها:

- صعوبة الاحتفاظ بتركيز الحضور فترة طويلة.
- عدم إتاحة الفرصة للتفاعل بين المحاضر والمستقبل.
- صعوبة التعرف على مدى فهم واستيعاب المستقبل لموضوع المحاضرة.
- لا توجد فرص لتوجيه العناية الفردية نظراً لكثرة عدد المحاضرين.

X X

المحاضر ← X X الحضور

X X

شكل رقم (4)

يوضح المحاضرة كوسيلة اتصال

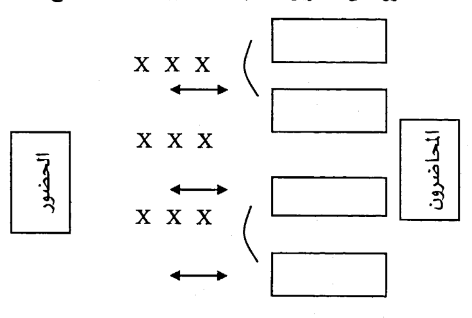
ج- ***الندوات:***

تعد الندوات إحدى وسائل الاتصال اللفظي والجمعي وهي عبارة عن مناقشة بين مجموعة من المتخصصين في موضوع معين ويتناول كل متخصص الموضوع من جانب معين وفقاً لتخصصه، وهي تختلف عن المحاضرة لكونها تتيح الفرصة للتفاعل بين المتخصصين والمستقبل،

وكثيراً ما يستخدم الأخصائي الاجتماعي هذه الوسيلة حتى يتمكن من مساعدة العملاء على مواجهة المشكلات التي تواجههم، حيث إن للمشكلة جوانب متعددة يستطيع معالجتها بواسطة خبراء متخصصين كأن يستخدم الندوة مع جماعة من الشباب المعرضين للإدمان لتناول ظاهرة الإدمان، وبالرغم من مميزات الندوة وأهميتها لعمل الأخصائي الاجتماعي خاصة إذا كان الموضوع المعروض للنقاش غير مفهوم للحضور إلا أن هناك جوانب قصور في الندوات يمكن عرضها في الآتي:

- الخروج بالمناقشة عن الموضوع إلى موضوعات أخرى هامشية.
- احتكار بعض المتخصصين أو الحاضرين المناقشة.

ويتغلب البعض على هذه العيوب من خلال قيام منظم الندوة بالحد من المناقشات خارج نطاق الموضوع، كما يقوم بتلخيص آراء الخبراء حتى يساعد الحضور على تكوين فكرة شاملة وواضحة للموضوع.



شكل رقم (5)

يوضح التفاعل والمشاركة في الندوة كوسيلة اتصال

د- *المناظرات:*

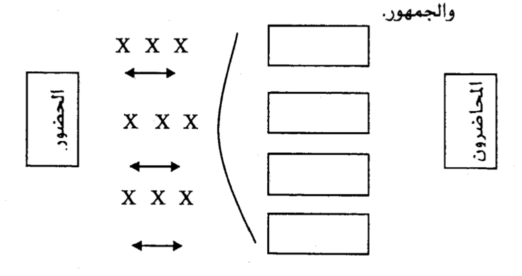
هي مباراة بين طرفين يمثلان فكرتين متعارضتين ومناقشتها من زوايا مختلفة وصولاً للرأي الأصوب أمام حضور لا يعرف الصواب، ولهذا لابد من اختيار أطراف المناظرة من القادرين المتعمقين في موضوع المناظرة.

مزايا المناظرة:

- السماح للحضور للتفاعل في الاتصال.
- مساعدة الحضور على الإلمام بجوانب الموضوع.
- تتبع وانتباه الحضور لما يعرض من معلومات وحجج وبراهين.

عيوب المناظرة:

- احتمال تقديم بيانات غير دقيقة.
- قد يتعصب الحضور لأحد أطراف المناظرة دون مبرر.
- احتمال حدوث التصادم بين طرفي المناظرة أو بين أحدهم والجمهور.



شكل توضيحي رقم (6)

يوضح المشاركة والتفاعل في المناظرات كوسيلة اتصال

هـ- *المؤتمرات:*

المؤتمر عبارة عن مناقشة وتبادل فكري بين أعضائه حول قضية معينة أو موضوع أو مشكلة أو مشروع أو ظاهرة يهتمون بها بقصد التوصل إلى آراء أو توصيات أو قرارات مناسبة والعمل على الالتزام بها، ولهذا فالمؤتمرات أحد قنوات الاتصال اللفظي والجمعي التي تهيئ الفرصة للتبادل الفكري بين الأعضاء حول موضوع معين له أهمية بالنسبة لهم.

وهناك أنواع عديدة للمؤتمرات ومنها:

أ- مؤتمرات بغرض تبادل المعلومات.

ب- مؤتمرات البحوث.

ج- مؤتمرات اتخاذ القرارات.

د- المؤتمرات الصحفية.

ه- المؤتمرات الدولية.

وتتميز المؤتمرات كوسيلة اتصال بأنها تتيح الفرص لتجمع القيادات والمسؤولين وأصحاب القرار وأصحاب رؤوس الأموال ورجال الأعمال ورجال الصحافة والاتصال، ويتم خلال المؤتمرات إجراء مناقشات بين الحضور، كما تنظم بها معارض متنوعة قد تكون للكتب أو الأجهزة الحديثة أو الصور.

و- *المناقشة الجماعية:*

المناقشة هي نشاط جماعي يأخذ طابع الحوار الكلامي المنظم الذي يدور حول موضوع أو مشكلة معينة تشعر الجماعة بأهمية تحديد جوانبها وتحليلها، حيث يشترك في المناقشة جميع الأفراد خلال وقت محدد، وفي

نهايتها يكون كل فرد قد اكتسب خبرات ومعلومات ومعارف جديدة خاصة بالموضوع المناقش كما يستطيع كل من يشارك بالمناقشات من تكوين علاقات جديدة.

مميزات المناقشة:

تتسم المناقشة الجماعية بالعديد من المميزات يمكن عرضها فيما يلي:

أ- الانتقاء الاختياري حيث يهيئ متلقي الرسالة إلى تلقي كل معلومة على حدة ويختار من بينهما ما يتناسب مع ثقافته واتجاهاته.

ب- إتاحة الاستفادة من أكبر عدد من الخبرات والمعلومات.

ج- تقييم المعلومات والأفكار المكتسبة خلال المناقشة والربط بينهما مع الزملاء وأعضاء جماعة المناقشة.

د- إتاحة الفرص أمام كل فرد للمشاركة الإيجابية في المناقشة والتشجيع على تبادل المعلومات ومن ثم إكسابه المزيد من الثقة بالنفس.

ه- إتاحة الفرص أمام قادة الرأي للتعرف على اهتمامات الأفراد المشاركين في المناقشة والتعرف على مستويات تفكيرهم وإتاحة الفرص لاكتشاف مزيد من قادة الرأي.

و- عن طريق القيادة الديمقراطية في المناقشات يمكن غرس روح البحث عن الحقيقة والمشاركة في الجهود الجماعية من خلال حث الفرد على التفكير الواعي وتحمل المسؤولية.

ز- يمكن عن طريق المناقشات الوصول إلى الفهم والاقتناع الذين يترجمان بعد ذلك إلى فعل أو سلوك إيجابي.

ح- إتاحة الفرص للحصول على الاستجابات الفورية التي تدل على مدى وصول الرسالة من عدمه من خلال رجع الصدى أو التغذية العكسية.

وتعتبر المناقشة الجماعية أحد الوسائل الأساسية التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي خاصة في عمله مع الجماعات ويقع عليه دور كبير في نجاح المناقشة من خلال مرحلة الإعداد للمناقشة، ومرحلة تنفيذ المناقشة، حيث يقوم بتهيئة الأفراد المشتركين بها لموضوع المناقشة وتشجيعهم على المساهمة في النقاش من خلال إلقاء الأسئلة وتشجيع الأفراد على التفكير وإبداء الرأي وملاحظة استجاباتهم أثناء المناقشة بالإضافة إلى دور الأخصائي في تلخيص ما تم مناقشته من أفكار.

ولكن قد يواجه الأخصائي بعض الصعوبات تحول دون تحقيق الهدف الذي من أجله عقدت المناقشة ويمكن تناولها في الآتي:

1. ضعف المشاركة في المناقشة نتيجة لنقص الدافع عند بعض الأفراد أو نتيجة لجهلهم بموضوع المناقشة.
2. سيطرة بعض الأفراد على المناقشة خاصة ذوي النفوذ ومن ثم يصعب على البعض الاشتراك في المناقشة.
3. الإفراط في تناول بعد معين من الموضوعات المعروضة للنقاش وعدم التركيز على بعد آخر، الأمر الذي يقلل من فعاليتها.
4. عدم التركيز على الهدف من المناقشة والخروج عن الموضوع الأصلي إلى موضوعات فرعية.

5. التركيز على الشخصيات بدلاً من موضوع المناقشة ويؤدي ذلك إلى البعد عن تحقيق الهدف كما يثير الشائعات والشجار بين الأفراد.

أساليب إدارة المناقشة:

تتعدد أساليب إدارة المناقشة الجماعية كوسيلة اتصال ووسيلة من وسائل التعبير الأساسية في طريقة خدمة الجماعة وتتحدد هذه الأساليب فيما يلي:

- الطريقة العامة للمناقشة.
- المناقشة عن طريق القصة.
- العصف الذهني أو التنشيط الفكري.
- استخدام وسائل التعبير كالأفلام والشرائح السينمائية والصور.
- استخدام المجموعات الصغيرة لتبادل الآراء.

أمثلة لوسائل مجموعة الرموز المكتوبة:

1- المطبوعات:

هي أحد أنواع وسائل الاتصال المكتوبة وتشمل الخطابات والمراسلات، والدوريات والكتيبات.... وغيرها، ويقوم الأخصائي الاجتماعي باستخدام المطبوعات كوسيلة لنقل الأفكار والمعلومات إلى مستقبلي الرسالة سواءً أكانوا أفراداً أم جماعات أم مجتمعات، ولضمان فعالية المطبوعات في تحقيق الهدف منها هناك مجموعة من الاعتبارات يجب أن يراعيها الأخصائي الاجتماعي ومنها ما يلي:

- أن تكون الألفاظ المستخدمة في المطبوعة واضحة في مستوى المتلقي.

- ترتيب الأفكار في شكل متسلسل ومراعاة كتابة كل فكرة في فقرة خاصة.
- اختيار الورق المكتوب عليه بعناية.
- الاعتماد على الرسوم أو الصور لتدعيم الفكرة التي تحويها المطبوعة.
- اقتصار المطبوعة على موضوع معين منعاً للتشتت.
- الإعلان عن المطبوعة في مكان ظاهر للمستفيد بعد أخذ الموافقات الخاصة بذلك من إدارة المؤسسة.

2- التقارير:

التقرير وسيلة عادة ما تكون مكتوبة ولكنها تحتاج إلى العرض اللفظي وهي وسيلة مهمة من وسائل الاتصال داخل المنشآت على اختلاف أنواعها وعلى اختلاف النشاط الذي تمارسه ودونها يكون من الصعب إدارة أي منشأة بفاعلية وكفاءة فهي تعتمد على المعلومات التي تتضمنها التقارير في معرفة حقيقة ما يجري في المنشأة، وتهدف التقارير إلى إعلام الغير بأمر من الأمور وقد تهدف إلى إقناع الآخرين لتعديل سلوكياتهم واتجاهاتهم.

ويمكن وضع تعريف للتقرير بأنه عرض للحقائق الخاصة بموقف معين أو مشكلة عرضاً تحليلياً بطريقة مسلسلة مبسطة مع ذكر الاقتراحات التي تتماشى مع النتائج التي تم التوصل إليها والبحث والتحليل، وهناك العديد من الأمثلة على التقارير فبعضها يتضمن متابعة لأعمال تمت بالفعل والبعض يتعرض لمشكلات متنوعة وأسلوب مواجهتها، وأحياناً تتضمن التقارير تحليلاً لظروف حاضرة تؤثر على العمل.

ويمكن عرض أنواع التقارير فيما يلي:

- التقارير الإخبارية.
- التقارير الدورية الإشرافية.
- التقارير التحليلية.
- التقارير المالية.
- التقارير الإدارية.
- التقارير التفسيرية.
- التقارير الإحصائية.

إلا أن هذا التقسيم للتقارير بغرض الدراسة فقط، فهناك تداخل بين هذه الأنواع في الحياة العملية فالتقارير الإحصائية تقدم تفسيرات تعطي معنى لهذه الأرقام.

3- المراسلات والخطابات:

تستخدم المراسلات والخطابات كوسائل اتصال بين الأخصائي الاجتماعي والعميل أو أسرته وقد تكون بين المؤسسة التي يعمل بها العميل للحصول على معلومات تساعد الأخصائي على حل المشكلة، وتتسم هذه الوسيلة بمجموعة من الخصائص ومنها:

أ- تقدم معلومات وحقائق حديثة وضرورية.

ب- تعكس الرسائل انطباعات إيجابية لدى المستقبل ومدى اهتمامه بالطرف الآخر.

ج- تعكس الرسائل الطبيعة الشخصية للاتصال.

د- تمتاز بأنها وسيلة غير مكلفة، وسريعة ومباشرة.

ه- وسيلة واضحة وبسيطة تسهم في تقوية العلاقة وتخلق شعوراً بالاهتمام والتقدير.

ولكي تحقق هذه الوسيلة الهدف منها ينصح بأن تكتب الرسالة على ورق جيد مستخدمة ألفاظاً وعبارات تتناسب مع من توجه إليه، مع ضرورة الدخول في صلب الموضوع وكتابة عنوان الراسل (الأخصائي أو المؤسسة) وتاريخ الإرسال واسم المرسل إليه وعنوانه تفصيلاً، على أن يحتفظ الأخصائي الاجتماعي بصورة من الرسالة في ملف العميل بالمؤسسة.

أمثلة لوسائل مجموعة الرموز غير اللفظية:

يمكن للأخصائي الاجتماعي استخدام وسائل غير لفظية عديدة للاتصال بالعميل سواءً أكان فرداً أم جماعة أم مجتمعاً، وتعد هذه الوسائل ضمن مجموعة الرموز وهي كما يلي:

- تعبيرات الوجه كالإشارات والإيماءات.
- حركة الجسم كحركة الرأس أو اليد أو التعبير بهيئة الجسم وملامح الوجه.
- التعبير بالأشياء المادية كإشعال النيران أو دقات الطبول للتعبير عن معنى متفق عليه بين المرسل والمستقبل، ومنها أيضاً الزهور للتعبير عن التمني بالشفاء أو النجاح، والمصباح الأحمر عند قاعة الاجتماعات وارتداء الملابس السوداء تعبيراً عن الحزن.
- الصور والرسوم؛ ويمكن الاعتماد عليها عند إعداد الملصقات أو المجلات أو النشرات.
- الفنون التشكيلية كالتماثيل المنحوتة أو المزخرفة.
- المجسمات والنماذج المستخدمة لتوضيح فكرة معينة وتركيز الانتباه عليها.

أوجه القصور في وسائل مجموعة الرموز:

وتتحدد أوجه القصور في وسائل مجموعة الرموز في صعوبة الاعتماد على هذه الوسائل بمفردها للتفاهم والتعليم في المواقف الجديدة على الناس التي لم يسبق لهم معايشتها من قبل، ومن ثم ليست لديهم خبرة حسية عنها وذلك؛ لأن الإنسان بطبيعته غير قادر على إدراك فكرة أو موضوع عن شيء جديد دون اقترانه بخبرة سابقة ولهذا فإن الأخصائي الاجتماعي لا يجوز أن يستخدم مع عملائه وسائل مجموعة الرموز لنقل فكرة أو اتجاه إذا كان الموضوع جديداً تماماً بالنسبة لهم، ولكن عليه أن يستخدم وسيلة من وسائل مجموعة الخبرة الهادفة المباشرة أو استخدام أحد الوسائل السمعية والبصرية أو الاستعانة بالأمثلة الحية لتوضيح فكرة جديدة عليهم .

وفي ضوء ذلك يتضح ما يلي:

- أن الانسان لا يأخذ المعاني من الرموز والألفاظ بمفردها.
- عند قراءة أو سماع كلمة معينة فإن الإنسان يكون فاهماً أو مدركاً بناء على ما لديه من خبرات سابقة.
- من الصعوبة تكوين المدركات أو المفاهيم دون وجود خبرة حية مصاحبة أو خبرة سابقة.

ثالثاً : مجموعة وسائل الاتصال السمعية والبصرية

هي تلك الوسائل التي تستخدم لنقل معنى أو حقيقة دون الاعتماد على الكلمات، كما أنها ليست رموزاً مجردة كما سبق ذكره، ولكنها وسائل توفر للفرد الفرصة للاحتكاك بالأشياء وتجعله أكثر إيجابية، ومن ثم يصبح التعليم باقي الأثر، حيث أثبتت الدراسات أن الاحتكاك بالأشياء

أو الواقع في بيئته وملاحظته ودراسته يعتبر من العوامل التي تساعد على الفهم الأفضل. وتختلف هذه الوسائل عن وسائل الخبرة الهادفة المباشرة بأن الفرد يمارس الواقع في الخبرة المباشرة، أما الوسائل السمعية والوسائل البصرية والوسائل السمعية البصرية نجد أنه يلاحظ الواقع ويؤجل ممارسته فيما بعد ومن أمثلة هذه الوسائل: المعارض، الأفلام، الرحلات، المعسكرات، التمثيليات، الصحف، الإذاعة والتلفزيون .... وغيرها.

أسس اختيار الوسائل السمعية والبصرية:

الأخصائي الاجتماعي أو القائم بعملية الاتصال يقوم باختيار وسيلة من هذه الوسائل سواء سمعية تخاطب حاسة السمع كالراديو، أو وسيلة بصرية تخاطب حاسة البصر كالرسوم أو الصور، وهناك وسيلة تخاطب كل من حاستي السمع والبصر كالأفلام السينمائية الناطقة والتليفزيون.

وأياً كانت الوسيلة المستخدمة مع العملاء، فيجب أن تراعى مجموعة من الاعتبارات والقواعد لضمان فعالية الوسيلة وتتحدد فيما يلي:

- تحديد الهدف من عملية الاتصال قبل التفكير في استخدام الوسيلة.
- أن تتوافق الوسيلة مع الغرض الذي يهدف إليه القائم بعملية الاتصال.
- مناسبة الوسيلة للمستوى العمري والعقلي والثقافي للمستقبل.
- أن تكون الوسيلة في حالة جيدة من حيث الصوت والصورة والتأكد من ذلك قبل استخدامها مع العملاء.
- مناسبة الوسيلة لثقافة وقيم المجتمع.

- يتناسب العائد من الوسيلة مع الجهد والتكلفة المبذولة للحصول عليها.
- تهيئة أذهان العملاء للوسيلة قبل استخدامها وذلك لزيادة انتباههم للموضوع.
- مطابقة المعلومات التي تقدمها الوسيلة للواقع الفعلي.

مزايا وخصائص مجموعة الوسائل السمعية والبصرية:

تمتاز الوسائل السمعية والبصرية بالسمات التالية:

- إتاحة الفرصة لمشاركة الأفراد وزيادة الإيجابية لما يتوافر بها من إمكانية للملاحظة والتجريب.
- تتميز بتعدد أنواعها وأشكالها مما يتيح الفرص للاختيار فيما بينها.
- تساعد على جذب انتباه الأفراد وتشويقهم لموضوع الرسالة.
- توفير الخبرة الحسية الواقعية لدى الأفراد.
- جعل التعليم باقي الأثر لما توفره هذه الوسائل من تفاعل وبذل الجهد الجسمي والعقلي للحصول على المعلومة.
- يصلح استخدام هذه الوسائل في المواقف الجديدة على العملاء.

أمثلة لمجموعة الوسائل السمعية والبصرية:

1- المعارض:

هي وسيلة لعرض فكرة أو التعبير عنها، وهي من أفضل الوسائل المستخدمة لتوصيل رسالة المؤسسة إلى المجتمع وإلى عدد كبير من

الجماهير، حيث أوضحت الدراسات أن النماذج التوضيحية أبعد أثراً من الصور كما أن النماذج المتحركة أقوى أثراً من الثابتة، ولهذا تعتبر المعارض وسائل مهمة ولكن إذا أعدت بشكل جيد ونفذت بأسلوب جذاب.

والمعارض هي نوافذ خاصة بالعرض وقد يقترن بها عقد بعض الندوات أو المحاضرات، وينتظر من زائر المعرض التعرف على منتجات المؤسسة أو الدولة ومن ثم توطيد الصلة بين المؤسسة والمجتمع بصفة عامة، وتحاول تكوين اتجاهات طيبة عنها عن طريق عرض موضوعات إجتماعية وتعريف أفراد المجتمع ببرامج المؤسسة والخدمات المقدمة من خلالها، كما تسهم المعارض في تدريب المشتركين بها على تحمل المسؤولية والتعاون لإنجاز المعرض والتشجيع على العمل بجدية لإنجاحه وإخراجه في شكل جيد.

مزايا المعارض:

في ضوء ما سبق يمكن عرض مزايا المعارض كوسيلة سمعية وبصرية من خلال ما يلي:

- تساعد على تركيز اهتمام وانتباه الجمهور نحو فكرة معينة في وقت قصير.
- إتاحة الفرصة لتقوية الروابط والعلاقات بين أفراد المجتمع والمؤسسات الاجتماعية المنتشرة به كالمدارس، المصانع.... وغيرها، وذلك من خلال إدراك الجمهور لما تقدمه هذه المؤسسات من خدمات مما ينمي من الشعور بالولاء والانتماء للمجتمع.
- وسيلة فعالة تتعرف من خلالها الشعوب على ثقافات وحضارات كل دولة وذلك في المعارض الدولية.

عوامل نجاح المعرض:

هناك عدة اعتبارات لابد من مراعاتها من قبل الأخصائي الاجتماعي عند التخطيط لإقامة معرض في المؤسسة التي يعمل بها ويمكن تناولها كما يلي:

- تحديد الغرض من إقامة المعرض.
- اختيار مكان للعرض يسهل الوصول إليه.
- تحديد نوع الجمهور الذي سيزور المعرض حتى تتناسب المعروضات مع خصائصه.
- اختيار عدد من الأعضاء المشاركين في المعرض للإجابة على استفسارات الجمهور وإرشادهم.
- عمل خريطة توضيحية لمكان المعرض وما يحتويه من معروضات ومحاولة توزيعها ما أمكن على الجمهور.
- اختيار المعروضات وترتيبها بصورة مريحة لجذب انتباه الجمهور.
- اختيار مكان المعرض جيد الإضاءة مع اختيار إضاءة جاذبة للانتباه.
- تناسب مكان العرض مع حجم المعروضات.
- مراعاة اشتراك العملاء في التخطيط والتنفيذ للمعرض من خلال تحديد لجان معينة وتوزيع المسؤوليات عليها تحت إشراف الأخصائي الاجتماعي.

2- الرحلات:

الرحلات هي إحدى الوسائل التعليمية التي تعتمد على التفاعل والمساهمة بين الأعضاء للتعرف على الواقع على طبيعته، كما تستخدم

هذه الوسيلة لتقوية أواصر الود والصداقة بين الأفراد المشتركين بها الأمر الذي يساعد على تماسكهم وترابطهم، ويمكن عن طريقها اكتساب العديد من الخبرات الواقعية وتصحيح بعض الأفكار والاتجاهات الخاطئة وتكوين مدركات صحيحة.

ويمكن في ضوء ذلك عرض مميزات الرحلات فيما يلي:

- إتاحة الفرصة لتعلم الحياة على طبيعتها.
- المساهمة في التقليل من مشاعر الملل والإرهاق الناتج عن العمل.
- تهيئة الفرصة للتنفيس عن الذات.
- تهيئة الفرصة للأخصائي الاجتماعي لملاحظة سلوك عملائه على طبيعتهم، فيتعرف على العضو السلبي، والمنطوي، والعضو المشاغب والعضو القيادي.... إلخ.
- اتاحة الفرص للتعارف والتواصل بين العملاء بعضهم البعض وتقوية العلاقة المهنية بين الأخصائي وعملائه.
- تدريب أعضاء الرحلة على التعاون وتحمل المسؤولية واحترام الغير.
- تصحيح وتعديل اتجاهات أعضاء الجماعة القائمين بالرحلة.
- إكساب أعضاء الرحلة أفكاراً وحقائق وخبرات باقية الأثر.
- تنمية هوايات الأعضاء كهواية الصيد، والرسم، والتصوير..... وغيرها.
- شغل وقت الفراغ بطريقة مفيدة.

وكي تحقق الرحلة هذه المميزات كوسيلة اتصال وكنشاط لابد أن يراعي الأخصائي الاجتماعي مجموعة من الاعتبارات عند الإعداد

للرحلة، وعند تنفيذها، وعند تقويمها، ويمكن عرض هذه الاعتبارات فيما يختص بالخطوات التنظيمية للرحلة.

الخطوات التنظيمية للرحلة:

تشمل الخطوات التنظيمية للرحلة على ثلاث مراحل تتمثل في مرحلة الإعداد للرحلة، ومرحلة التنفيذ ومرحلة تقويم الرحلة. ويمكن عرض كل منها فيما يلي:

خلال مرحلة الإعداد:

- تحديد الهدف من الرحلة، ومكانها، وما تتطلبه من تصريحات وإجراءات.
- تحديد وسيلة النقل والمواصلات المستخدمة في الرحلة.
- تحديد المشتركين في الرحلة سواء من الأعضاء أو المشرفين.
- وضع برنامج للرحلة وتوزيعه على الأعضاء المشتركين بها.
- الإعلان عن موعد الرحلة قبل تنفيذها بوقت كاف.
- عقد اجتماع للمشتركين في الرحلة مع المشرفين لمعرفة التعليمات الخاصة بالرحلة.
- تحديد مسؤوليات المشرفين على الرحلة وتوضيحها لهم.

خلال مرحلة التنفيذ:

- القيام بالرحلة في الموعد المحدد وتوزيع المسؤوليات على الأعضاء.
- الالتزام بالبرنامج المحدد سلفاً.
- تشجيع الأعضاء على أداء مهامهم ومسؤولياتهم.
- تذليل الصعاب التي قد تعترض الأعضاء والمشرفين بالرحلة.

- ملاحظة الأعضاء خلال أداء مسؤولياتهم وممارسة الأنشطة بالرحلة.
- الاطمئنان على سلامة المشتركين في الرحلة.

خلال مرحلة تقييم الرحلة:

- يقوم الأخصائي بتقويم برنامج الرحلة وما إذا كان قد حقق الهدف منه أم لا.
- تحديد الصعوبات التي واجهت الرحلة لتفاديها مستقبلاً ومناقشتها مع الأعضاء للاستفادة منها.
- تقويم سلوكيات الأعضاء ومناقشة الأخطاء التي مورست بالرحلة تدعيماً للصلات الطيبة بين المؤسسة وهذه الجهات.

3- المعسكرات:

هي إحدى وسائل الاتصال التي تستخدم منذ القدم،وتعني المعيشة في الخلاء داخل خيام، وساعد على انتشار المعسكرات كثرة وقت الفراغ والتحضر الذي حال دون اتصال الأفراد بالطبيعة،وتهدف المعسكرات إلى تدعيم الصلات والروابط بين المشتركين فيها بعضهم البعض وبينهم وبين المنظمة التي تقيم المعسكر كما تتيح الفرصة للأفراد الابتعاد عن جو العمل ومن ثم زيادة إنتاجيتهم، وتستخدم كوسيلة لإشباع حاجات الأفراد النفسية وإكسابهم القيم الاجتماعية عن طريق التعويد على ممارسة الفضائل كما تسهم في تنمية قدرة الأفراد على تحمل المسؤولية والقيادة والتبعية وممارسة الحياة الديمقراطية.

أنواع المعسكرات:

تنقسم المعسكرات إلى ثلاثة أنواع رئيسة وهي :

أ- معسكرات الهيئات:

هي معسكرات تقيمها هيئة حكومية أو أهلية لا تهدف إلى الربح كمعسكرات الكشافة والجوالة بهدف التدريب على الاعتماد على النفس وتحمل المسؤولية والمعسكرات الدراسية والتدريبية التي تهدف إلى اكتساب الخبرات والمهارات والتعرف على مشكلات البيئة وخدماتها وهناك معسكرات العمل التي تهدف إلى احترام العمل اليدوي وتشجيع الأفراد عليه، وأخيراً المعسكرات الترويحية التي تقام للاستجمام واستعادة النشاط.

ب- معسكرات الأفراد:

ويدير هذه المعسكرات أفراد أو جماعات على أساس الربح وتهدف إلى الترويح، والتثقيف واكتساب المعارف.

ج- المعسكرات الخاصة:

وتتضمن النوعين السابقين معسكرات الأفراد ومعسكرات الهيئات، وتهدف إلى تنمية الهوايات أو رعاية فئة ذات مشكلة معينة، والأنواع الثلاثة السابقة للمعسكرات قد تكون مؤقتة أو ثابتة.

4- التليفزيون:

التليفزيون أحد الوسائل السمعية والبصرية التي تستخدم لنقل رسائل للأفراد من خلال حاستي السمع والبصر، ولهذا يعد أكثر الوسائل تأثيراً في النفس البشرية، كما يعد من المصادر المهمة والموثوق بها للأخبار والاستمتاع بالبرامج الثقافية والاجتماعية والسياسية والرياضية.

مميزات التليفزيون:

يتسم التليفزيون عن غيره من وسائل الاتصال الأخرى بما يلي:

- يتمتع بالتأثير الأكبر والأعمق على الجمهور لما يقدمه من صوت وصورة متحركة في نفس الوقت.
- التغطية الواسعة من حيث حجم الجمهور الذي يشاهده.
- يتسم بالصدق لاعتماده على الصورة استناداً إلى أن الكاميرا لا تكذب.
- يعطي الإحساس بالألفة والواقعية باستخدام المؤثرات الصوتية والمنظرية.
- لا تتطلب مشاهدته استعدادات سابقة مثلما يحدث في التردد على السينما.
- اتساع طول فترة المشاهدة فهو يلاحق الفرد معظم فترات اليوم.
- استخدام فنون الإخراج والسيناريو والحوار يزيد من التأثير العاطفي.
- القدرة على تلبية احتياجات الجمهور ورغباته لتقديم مضامين مختلفة.
- يسهم في نمو الثروة اللغوية لدى الأطفال وتحفيزهم على القراءة الحرة.

ويستخدم الأخصائي الاجتماعي هذه الوسيلة لما لها من المزايا السابق ذكرها ، ويجدر به الاطلاع على البرامج التليفزيونية وانتقاء ما يناسب المرحلة العمرية التي يعمل معها ويحاول الاستفادة من هذه البرامج في تعديل

السلوكيات السلبية وتدعيم الاتجاهات والقيم الإيجابية لدى العملاء بإجراء مناقشات حولها معهم.

ولكن يغيب على التليفزيون كوسيلة اتصال جماهيرية ما يلي:

- وجود انتقادات موجهة إلى بعض البرامج التليفزيونية لتعارضها مع ثقافة المجتمع وقيمه.
- وجود بعض عوامل التشويش في نقل الصور والألوان.
- عدم الرقابة على بعض البرامج.
- هي وسيلة اتصال في اتجاه واحد وتؤدي إلى ضعف التفاعل والمشاركة لمشاهديه.

5- الإذاعة:

تعد الإذاعة أكثر وسائل الاتصال الجماهيري انتشاراً في العصر الحديث حيث أصبح جهاز الراديو جزءاً لا يتجزأ من الحياة اليومية باعتبار الكلمة المسموعة أكثر تأثيراً من الكلمة المكتوبة لما تقوم به من تحريك الخيال والإيحاء والإثارة.

مميزات الإذاعة:

تؤثر الإذاعة على الرأي العام ويمكن توضيح مميزاتها فيما يلي:

- تنظم الإذاعة برامج متنوعة في الأدب والفن والسياسة والاجتماع.... وغيرها
- تعمل على نشر الثقافة والمحافظة على القيم الدينية والأخلاقية.
- إكساب أفراد المجتمع معلومات وأخباراً وحقائق عن المشكلات المنتشرة به.
- إخبار الأفراد خاصة في المناطق النائية بالأخبار فور وقوعها.

- أداة مؤثرة على معنويات الأفراد وتتناسب مع جميع المستويات الثقافية.
- يتخطى الراديو حواجز الأمية، فمن يستمع إليه لا يشترط أن يكون ملماً بالقراءة والكتابة.
- سرعة توصيل الرسالة الاتصالية إلى الجمهور بمختلف المناطق.
- إمكانية تسجيل الكلمة المسموعة على أشرطة تسجيل وإعادة إذاعتها حسب الوقت المطلوب.
- لا يتطلب الاستماع إلى الراديو جهداً عضلياً أو عصبياً ولا يحول بين المستمع وأداء الأعمال ولا سيما الأعمال اليدوية.

جوانب القصور في الوسائل السمعية والبصرية:

بالرغم من المميزات السابق ذكرها للوسائل السمعية والبصرية إلا أنها لا تخلو من العيوب ويمكن تحديدها فيما يلي:

- بعض وسائل الاتصال السمعية والبصرية لا يصلح منفرداً دون موجه أو وسيط لاستعمالها فهي وسائل مساعدة يستعين بها الأخصائي الاجتماعي للتأثير على عملائه ويحتاج الأخصائي إلى إتقان استخدامها حتى يستطيع الاستفادة منها في إحداث التأثير دون توافر المهارة فيمن يستخدم الوسيلة تصبح عديمة الجدوى.
- هذه الوسائل لا تغني عن استخدام مجموعة وسائل الرموز ومجموعة وسائل الخبرة الهادفة المباشرة، وهنا تكون مهارة وخبرة الأخصائي الاجتماعي في اختيار الوسيلة التي تتناسب مع الموقف.

- بعض الوسائل السمعية والبصرية مرتفعة التكاليف مما يصعب الإستعانة بها في بعض المواقف كالمسرحيات والرحلات والمعارض، في حين البعض الآخر من الوسائل أقل تكلفة كالصحف والمجلات والتمثيليات.
- قد يواجه الأخصائي الاجتماعي صعوبات في توفير بعض وسائل الاتصال السمعية والبصرية ولكن يمكن التغلب على ذلك بقدرته على استثمار موارد المجتمع وعلاقاته بإدارة المؤسسة والمؤسسات الأخرى بالمجتمع.

وفي ضوء ما سبق من توضيح للمميزات وأوجه القصور في الوسائل السمعية والبصرية نجد أن هذه الوسائل ليست هي السبب الوحيد في تدعيم الاتجاهات الإيجابية لدى الأفراد أو تعديل اتجاهاتهم السلبية، لكنها تعمل مع ومن خلال شبكة من العناصر والمؤثرات الوسيطة لإحداث التأثير ويرى علماء الإعلام أن قوة تأثير وسائل الاتصال السمعية والبصرية.

تتأثر بمجموعة من العوامل الوسيطة وهي كما يلي:

1- الاستعدادات السابقة والعمليات الانتقائية:

أظهرت الأبحاث أن آراء الجمهور واهتماماته واستعداداته السابقة لها تأثير كبير على السلوك الذي يسلكه تجاه وسائل الاتصال فالأفراد يعرضون أنفسهم للوسائل التي تعرض رسائل وأفكاراً تتفق مع اتجاهاتهم واهتماماتهم ويتجنبون الرسائل التي لا تتفق مع آرائهم.

2- الجماعات التي ينتمي إليها الفرد:

ويعتمد مدى تأثير الجماعات الأولية على الأفراد بمدى توحدهم معها كما تؤثر الجماعات المرجعية التي يتوحد معها الشخص في اتجاهاته

وآرائه، ولهذا تشكل الجماعة وسيطاً يحمي الفرد من الرسائل المضادة للقيم وتساعده على انتقاء الرسائل التي تتفق مع القيم الأخلاقية والاجتماعية.

3- دور قادة الرأي في التدعيم:

قادة الرأي لهم دور وسيط بين وسائل الاتصال السمعية والبصرية والأفراد بالجماعات المختلفة، حيث تشير الأبحاث أن قادة الرأي أفضل ممثل للجماعات لحرصهم على تدعيم الأوضاع السائدة والحفاظ على المجتمع من الانحراف عن معاييره.

مراجع الفصل الخامس

- البكري، فؤادة عبد المنعم: **الاتصال الشخصي في عصر تكنولوجيا المعلومات**، القاهرة، عالم الكتب، 2002.
- الجميلي، خيري خليل: **الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث**، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، د. ت.
- السالمي، علاء: **تكنولوحيا المعلومات**، عمان، دار المناهج، 2000.
- سلطان، محمد صاحب: **العلاقات العامة ووسائل الاتصال**، عمان، دار المسيرة، للنشر والتوزيع، 2011.
- العبد، عاطف عدلي والعبد، نهى عاطف: **مدخل إلى الاتصال (مفاهيمه، مجالاته، أنواعه، وسائله، تاريخه، وتأثيراته)**، القاهرة، دار الفكر العربي، 2009.
- كامل، فرج: **تأثير وسائل الاتصال (الأسس النفسية والاجتماعية)**، القاهرة، دار الفكر العربي، 1985.
- هلال، محمد عبد الغني: **مهارات الاتصال (فن الاستماع والحديث)**، القاهرة، مركز تطوير الإدارة والتنمية، 1995.
- Bittner, r.j. (1980): **mass communication an introduction** , n. y., prenticehall ,inc.
- E dward Wakin: (1987): **Communications an Introduction to meddia,** Educational Publishing in published by ameicar book company.

الفصل السادس

الاتصال في مهنة الخدمة الاجتماعية

6

الفصل السادس
الاتصال في مهنة الخدمة الاجتماعية

تمهيد:

ترتبط كافة العلوم الإنسانية مع بعضها بعلاقة حتمية فهي تسعى إلى تحقيق رفاهية الإنسان، وتسعى مهنة الخدمة الاجتماعية باعتبارها مهنة إنسانية إلى نمو الفرد وتحقيق أفضل تكيف ممكن له مع البيئة الاجتماعية، كما تهتم أيضاً بالجماعة والمجتمع بصفة عامة.

فهي في تعاملها مع الإنسان تنظر إليه كوحدة ديناميكية ذات علاقة اجتماعية، ولهذا فإنها تعتمد في تحقيق هدفها على تفاعل الفرد مع المجتمع وهي علاقة ذات تأثير متبادل، ويعمل الأخصائي الاجتماعي مع الفرد والجماعة والمجتمع بهدف إحداث التغيير الإيجابي. ومن هنا نجد أن مهنة الخدمة الاجتماعية هي مهنة تعتمد على عملية الاتصال في المقام الأول لتحقيق هدفها الأساسي فالاتصال يعتبر أحد المقومات الأساسية في عملية المساعدة والتي يتم الاعتماد عليها في الطرق المختلفة للمهنة.

وفيما يلي يتم توضيح العلاقة بين مهنة الخدمة الاجتماعية وعملية الاتصال من خلال عرض تعريف كل من الخدمة الاجتماعية والاتصال في الخدمة الاجتماعية ثم توضيح جوانب الاتفاق والاختلاف بينهما.

المبحث الأول

العلاقة بين الاتصال ومهنة الخدمة الاجتماعية

أولاً: تعريف مهنة الخدمة الاجتماعية والاتصال في إطار المهنة

في البداية لابد من توضيح تعريف الخدمة الاجتماعية قبل عرض تعريف الاتصال في الخدمة الاجتماعية.

1- تعريف مهنة الخدمة الاجتماعية:

يعرف عبد المنعم شوقي الخدمة الاجتماعية بأنها نظام مرن يشترك في طرقه الأساسية مع بعض النظم الاجتماعية الأخرى، ويقوم بالعمل فيه مهنيون مختصون ويهدف إلى مقابلة احتياجات الأفراد والجماعات وإلى النمو والتكيف في المجتمع إذا فشلت النظم الأخرى، كما يهدف إلى مساعدة تلك النظم على النمو حتى تقابل حاجات الأفراد والجماعات والمجتمعات بطريقة أكثر كفاءة.

ويعرفها محمد شمس الدين بأنها علم وفن تقدم بواسطتها المساعدة لمن يجد صعوبة في التكيف ويحتاج إلى هذه المساعدة، كما أنها المساعدة التي يعطيها إلى من هم في حالة تكيف اجتماعي سليم حتى لا يصبحوا في حالة سوء تكيف وذلك بواسطة الأخصائي الاجتماعي في مؤسسة اجتماعية لتنمية القيم والرفاهية الاجتماعية للأفراد والجماعات.

2- تعريف الاتصال في إطار مهنة الخدمة الاجتماعية:

أما بالنسبة لتعريف الاتصال في الخدمة الاجتماعية فترى سلوى الصديقي أنها تلك العملية التي من خلالها يتم نقل الأفكار والمعاني والخبرات من الأخصائي الاجتماعي إلى العميل سواءً أكان فرداً أم جماعة

أم مجتمعاً بما يسهم في تحقيق الأمن الاجتماعي ومواجهة المشكلات، ويتضح من خلال التعريف عدة جوانب:

1. وحدة العمل في الخدمة الاجتماعية هي: الفرد والجماعة والمجتمع.
2. يتحقق هدف المهنة من خلال نقل الأفكار والمعارف والمعاني والخبرات.
3. هناك عملية تفاعل بين الأخصائي الاجتماعي ووحدة العمل سواءً أكان فرداً أم جماعة أم مجتمعاً.
4. يستخدم الاتصال لمواجهة المشكلات وتحقيق التوافق الاجتماعي.

ويرى حسين الخزاعي أن الاتصال في إطار مهنة الخدمة الاجتماعية هو إلمام الأخصائي الاجتماعي معرفياً بكل وسائل الاتصال المسموعة والمقروءة والمرئية والشفهية بهدف مخاطبة المستفيدين من الخدمة والتعامل معهم ونقل الأفكار والخبرات لهم لمواجهة المشكلات التي تعترضهم تمهيداً لوضع الحلول لها.

ونجد في ضوء هذه التعريفات التي تناولت الاتصال في إطار مهنة الخدمة اجتماعية وجود علاقة وثيقة بين كليهما حيث يعتمد الأخصائي الاجتماعي في تحقيق أهداف مهنة الخدمة الاجتماعية على الاتصال مع العميل سواءً أكان فرداً أم جماعة أم مجتمعاً لنقل فكرة أو اتجاه أو رأي أو مشاعر وهي ما يطلق عليها بالرسالة، وحتى تحقق الرسالة الهدف منها وهو نفسه هدف المهنة لابد أن يلم ممارس المهنة بالوسائل والأساليب المختلفة للاتصال سواء الأساليب اللفظية وغير اللفظية أو الأساليب المباشرة أو غير المباشرة، وذلك انطلاقاً من الإيمان بأن السلوك الإنساني يتشكل ويؤثر ويتأثر من خلال عملية الاتصال الاجتماعي.

ثانياً: جوانب الاتفاق والاختلاف بين الاتصال مهنة والخدمة الاجتماعية

أ- جوانب الاتفاق بين مهنة الخدمة الاجتماعية والاتصال:

تتضح جوانب الاتفاق بين مهنة الخدمة الاجتماعية والاتصال في بعض النقاط ويمكن عرضها فيما يلي:

1. نشأت كل من الخدمة الاجتماعية والاتصال كاستجابة لظروف المجتمع؛ فالخدمة الاجتماعية ظهرت استجابة لظروف اجتماعية سادت المجتمع الأمريكي ونتيجة لعجز النظم الاجتماعية التقليدية السائدة في تلك الفترة عن مواجهتها ولهذا ظهرت المهنة كضرورة واستجابة طبيعية لخفض حدة التوترات وحل المشكلات الفردية والجماعية السائدة في المجتمعات ثم تحولت إلى مهنة، وبالنسبة للاتصال فقد نشأ كضرورة مهمة من ضرورات الحياة الإنسانية، فحياة الإنسان تقتضي منه الاتصال بالآخرين منذ بداية الخليقة وستستمر إلى أن يرث الله الأرض ومن عليها، وقامت في البداية على وسائل بدائية ثم ازدادت الحاجة إلى الاتصال كنتيجة للتغيرات التي شهدتها البشرية حيث تحول إلى علم ومن هنا نجد أن كليهما نشأ كضرورة حيوية ثم تحولا إلى علم ومهنة لزيادة الحاجة إليهما ونتيجة لتطور المجتمع.
2. نتيجة لتعقد الحياة والتغيرات التي شهدتها البشرية أدت إلى تعقد المشكلات والحاجات غير المشبعة ومن ثم ساعد ذلك على تطور الخدمة الاجتماعية من نشاط فطري بدائي إلى مهنة علمية لها أساليبها ومداخلها التي تستخدم للتأثير في سلوك الأفراد والجماعات والمجتمعات، وساعدت هذه التطورات أيضاً على

تحول الاتصال من نشاط تلقائي عفوي بين أفراد المجتمع إلى علم يعتمد على أساليب تكنولوجية للاتصال سواء الشخصي والجماهيري، وساعد على ذلك ظهور العولمة وثورة الاتصالات والتكنولوجيا.

3. كل من الاتصال والخدمة الاجتماعية يسعيان لتحقيق رفاهية الإنسان؛ فالاتصال يعد وسيلة يستخدمها الإنسان لتنظيم واستقرار وتغيير حياته الاجتماعية حيث لا يمكن لجماعة أو منظومة أن تنشأ وتستمر دون اتصال يجري بين أعضائها، وبالمثل نجد أن مهنة الخدمة الاجتماعية تهدف إلى إشباع حاجات الإنسان للارتفاع بمستوى نوعية الحياة وتحقيق الرفاهية والارتقاء بمستوى المعيشة للإنسان كفرد أو عضو في جماعات متنوعة وكمواطن في المجتمع.

4. كل منهما يوجد لتحقيق أهداف علاجية ووقائية وإنمائية؛ فحينما نرغب في الاتصال بمجموعة من الشباب المنحرفين يكون الهدف من الاتصال هو علاج الانحراف من خلال إرشادهم للسلوك السوي وتوجيههم إلى اتباعه، كما يمكن أن نستخدم الاتصال مع الشباب المعرضين للانحراف نتيجة لأسباب معينة كالتفكك الأسري، وهنا يكون الهدف من الاتصال هو الوقاية من الانحراف وأحياناً نجري اتصالاً بهدف توجيه فرد ما إلى ممارسة هواية بهدف تنمية قدراته، وبالمثل نجد أن الخدمة الاجتماعية تجمع بين الأهداف العلاجية والوقائية والتنموية فهي تهدف إلى إشباع حاجات الأفراد وحل مشكلاتهم و المساهمة في

التنشئة الاجتماعية للوقاية من الانحراف وزيادة قدرات وكفاءات الأفراد كهدف إنمائي.

5. وقد تختلف الأساليب والخطوات التي يعتمد عليها كل من الاتصال والخدمة الاجتماعية في تحقيق الأهداف العلاجية والوقائية والإنمائية ولكن يظل كلاهما متشابهين في السعي لتحقيق هذه الأهداف وذلك تحقيقاً للتنمية الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع.

6. كل من الاتصال والخدمة الاجتماعية يقومان على قيم إنسانية مشتركة، فالقيم أحد المقومات التي يعتمد عليها كلاهما باعتبارها وثيقة الصلة بالنشاط المهني في أي مجتمع من المجتمعات، ونظراً لأن الاتصال والخدمة الاجتماعية يعنيان بالإنسان ومشكلاته وآماله وآلامه فنجد أن كرامة الإنسان هي القيمة الكبرى و المشتركة بينهما ومن القيم المشتركة الأخرى العدالة، حق الإنسان في التعبير واتخاذ القرار والاهتمام بالفرد كإنسان له حقوقه.

7. للاتصال والخدمة الاجتماعية مقوم مهم وهو القاعدة العلمية والتي تبنى عليها الممارسة لكليهما؛ حيث يستقي كلاهما القاعدة العلمية من مجموعة من النظريات العلمية والنماذج العلمية والمداخل النظرية التي توجه مسار التدخل لتحقيق الأهداف بعيداً عن العشوائية والارتجال وهنا نجد أن القاعدة العلمية تتكون من ثلاثة مصادر أساسية هي:

أ. المعارف المنتقاة من العلوم الأخرى (النظريات).

ب. نتائج البحوث العلمية التي أجريت بالخدمة الاجتماعية.

ج. المعلومات المهنية الناجمة عن الخبرات الميدانية.

ويتفق الاتصال مع مهنة الخدمة الاجتماعية في استقاء القاعدة العلمية لكليهما من نظريات العلوم الإنسانية الأخرى ومنها: نظريات علم النفس والاجتماع والأنثربولوجيا وعلم الإدارة ونظريات علم التخطيط والتنمية ونظريات علم الإعلام.

8. يزود الاتصال الخدمة الاجتماعية بمعارف وأساليب مهنية وبالمثل تزود مهنة الخدمة الاجتماعية الاتصال بمعارف وأساليب مهنية، فكلاهما يعتمد على الآخر؛ فالاتصال يزود مهنة الخدمة الاجتماعية بالأساليب المباشرة وغير المباشرة للاتصال بالعميل سواءً أكان فرداً أم جماعة أم مجتمعاً والتعرف على الأسلوب الأمثل لتحقيق الهدف بالإضافة إلى أساليب قياس الرأي العام وكيفية تغييره وأساليب التثقيف والتوعية.

أما الخدمة الاجتماعية فتزود الاتصال بفن إجراء المقابلات الفردية والجماعية وخطوات حل المشكلة وكيفية قيادة الجماعات وكيفية تكوين علاقة مهنية لتحقيق أهداف العملية الاتصالية.

9. يعتمد كل من الاتصال والخدمة الاجتماعية على العلاقة المهنية كركيزة أساسية لتحقيق عملية المساعدة والتأثير على اتجاهات الأفراد وإحداث تغييرات إيجابية في أفكارهم واتجاهاتهم وسلوكياتهم باعتبار العلاقة المهنية حالة من الارتباط العاطفي العقلي الهادف بين كل من المرسل والمستقبل لتحقيق الأهداف السابقة فلا يمكن ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية أو القيام

بالعمليات الاتصالية دون تكوين علاقة مهنية مع العميل ومستقبل الرسالة.

بالرغم من وجود جوانب اتفاق بين الخدمة الاجتماعية والاتصال فهناك جوانب للاختلاف بينهما، ويمكن عرضها في النقاط التالية:

ب- جوانب الاختلاف بين مهنة الخدمة الاجتماعية والاتصال:

1. الاتصال هو علم نظري يصف الشيء ويسعى إلى التعرف على ماهيته فهو يركز على وصف الاتجاهات المهنية للقائمين بعملية الاتصال وتحليل المفهوم العام للقائم بعملية الاتصال دون الاهتمام بطبيعة شخصيته.

   أما مهنة الخدمة الاجتماعية فهي مهنة تطبيقية لا تقتصر على وصف المشكلة أو وصفه خصائص العميل، ولكنها تهتم إضافة للوصف بالممارسة الفعلية باتباع خطوات علمية لدراسة الظروف القائمة والمؤثرة على حدوث المشكلات ومساعدة الأفراد على التخلص من هذه المشكلات وحماية الأفراد من الوقوع في المشكلات مستقبلاً عن طريق تنمية قدراته الحالية وتزويده بقدرات جديدة.

2. يركز الاتصال على نقل المعارف والأفكار بهدف التثقيف والتوعية مستخدماً في ذلك وسائل اتصال شخصية وجماهيرية كالمحاضرات والندوات ووسائل الإعلام المختلفة سواء المسموعة أو المرئية أو كليهما، في حين أن مهنة الخدمة الاجتماعية لا تقتصر على المعارف التي تعنى بالتثقيف أو التوعية ولكنها تسعى إلى تحقيق أهداف علاجية ووقائية وتنموية.

3. أحياناً يسعى الاتصال إلى تحقيق هدف معين كتحقيق نتائج مرغوبة لصالح القائم بعملية الاتصال وقد يخالف هذا الهدف القيم السائدة في المجتمع، ولهذا يطلق على علم الاتصال بأنه علم غائي النزعة فحينما يعرض بالتلفزيون كأحد وسائل الاتصال إعلان عن سلعة معينة بهدف الترويج لها أحياناً يتفق أو لا يتفق هذا الإعلان مع أيديولوجية المجتمع وقيمه أما مهنة الخدمة الاجتماعية فهي مهنة إنسانية وجميع أهدافها نابعة من قيم وثقافة وأيديولوجية المجتمع سعياً لتحقيق رفاهية الإنسان ومزيد من التكيف والتوافق مع ظروف المجتمع.
4. قد يتخذ الاتصال أساليب معينة للتأثير على مستقبل الرسالة تقوم على الاستمالة والإغراء والسيطرة على النفس البشرية عن طريق تزيين الفكرة أو تشويهها وفقاً لأغراض ومصالح القائم بعملية الاتصال، ولذلك قد يلجأ إلى فلسفة وفكرة الغاية تبرر الوسيلة.
أما مهنة الخدمة الاجتماعية تقوم على فلسفة مؤداها تعزيز تحقيق الذات للفرد والأسرة والمجتمع فهي فلسفة تستهدف الصالح العام للعميل.
5. يرتبط الاتصال بالتكنولوجيا، حيث ظهر الانفجار غير المسبوق في تدفق المعلومات وتطورت الوسائل التكنولوجية واستخدمت في المعالجة الرقمية للبيانات، وتستخدم تكنولوجيا الاتصال في كل أبعاد الحياة الاجتماعية فعلم الاتصال يتناسب مع كل المجتمعات باختلاف الثقافات والأيديولوجيات ولذلك فهو علم لا يقبل التوطيد ليناسب مجتمعاً معيناً.

أما مهنة الخدمة الاجتماعية فهي مهنة تنشأ للتغيرات والمشكلات الاجتماعية فهي مهنة خاضعة للتوطيد وفقاً للظروف الاجتماعية وقيم وثقافة المجتمع وإمكانياته ولهذا نجد أن ما تعتمد عليه المهنة في الممارسة من نظريات ومداخل يختلف من مجتمع لآخر لاختلاف ثقافة وقيم كل مجتمع عن الآخر.

6. للاتصال أنواع عديدة منها الاتصال الذاتي أو الشخصي أو الجماهيري ولا يشترط للقائم بعملية الاتصال أن يمارسها في إطار مؤسسة ولكن قد يمارسها بشكل عفوي كاتصال الصديق بصديقه، في حين أن مهنة الخدمة الاجتماعية هي مهنة مؤسسية حيث يشترط للممارسة المهنية وجود مؤسسة سواء أولية تعتمد على جهود وأنشطة الأخصائي الاجتماعي بشكل أساسي وتعاونه تخصصات أخرى أو مؤسسات ثانوية تعمل فيها الخدمة الاجتماعية لمساعدة مهن أخرى على تحقيق أهدافها بحيث يلتزم الأخصائي سواء في المؤسسات الأولية أو الثانوية بفلسفة المؤسسة ونظمها ولوائحها وأغراضها.

7. الاتصال يعتمد على عناصر وخطوات محددة لتحقيق أهداف توجيهية وتثقيفية وتعليمية وترويحية وتكنولوجية ومهنية وإدارية وتتسم هذه الخطوات بالثبات باختلاف المجال الذي يمارس به الاتصال ولهذا فهو يعتمد على قوالب محددة، أما مهنة الخدمة الاجتماعية فتعتمد في الممارسة على استراتيجيات ومداخل تختلف من مجال إلى آخر فالأخصائي الاجتماعي الذي يعمل بالمجال المدرسي يلتزم بأهداف وفلسفة وأدوار تختلف عن المستخدمة في

المجال العمالي أو مجال رعاية الشباب أو مجال المسنين وغيرها ، فكل مجال من مجالات الممارسة يعتمد على قوالب خاصة عند ممارسة المهنة به.

8. نظراً لارتباط الاتصال بالتكنولوجيا لذلك فهو يعتمد على تكنولوجيا الأجهزة ، وكلما توافر للقائم بالاتصال قدرات خاصة في استخدام الأجهزة كلما استطاع تحقيق الهدف من الاتصال ، وغالباً لا تحتاج إلى مهارات لاعتمادها على قواعد ثابتة. في حين أن الممارس لمهنة الخدمة الاجتماعية يحتاج إلى اكتساب مهارات خاصة كالمهارة في المناقشة ، والملاحظة ، والاتصال ، والمهارة في تكوين علاقة مهنية إلى جانب التمتع ببعض الصفات الشخصية كالذكاء الاجتماعي والاتزان الانفعالي والتجاوب والثقة بالنفس باعتبارها متطلبات لتحقيق أهداف الممارسة المهنية.

9. للاتصال نوعان من حيث درجة التأثير هما : اتصال شخصي مباشر يعتمد على علاقة الوجه للوجه ، واتصال جماهيري غير مباشر يعتمد على وسائل جماهيرية لنقل المعلومات والأفكار ولا يعتمد على وجود علاقة مباشرة بين القائم بالاتصال ومستقبلي الرسالة. أما الخدمة الاجتماعية فهي تعتمد على العلاقة المهنية بأسسها الثلاثة ، الثقة والاحترام والحرية بين الأخصائي والعميل ، لما توفره من مناخ ملائم لإتمام عملية المساعدة ولهذا تعتمد على علاقة الوجه للوجه.

10. يقصد بالاتصال عملية نقل الأفكار والآراء والمعلومات من شخص إلى آخر حتى تؤدي إلى إشراك كليهما في الفكرة أو الرأي

والتأثير في مستقبل الرسالة ، فمادة عملية الاتصال هي المعلومات والأفكار والمعاني. في حين أن الخدمة الاجتماعية لا تقتصر على المعلومات والآراء بل تتجاوز ذلك لتشمل المعتقدات والقيم والمشاعر لتحقيق الهدف العام وهو نمو الوحدة البشرية سواء كان الفرد أو الجماعة أو المجتمع، بالإضافة إلى دور المهنة في مساعدة النظم الاجتماعية حتى تقوم بدورها في مقابلة حاجات الأفراد بالمجتمع وجهودها في تعديل التشريعات الاجتماعية وفي تنمية القيم باعتبارها أحد مقومات المهنة.

وبعد عرض جوانب الاتفاق والاختلاف بين الاتصال ومهنة الخدمة الاجتماعية ، سيتم توضيح الاتصال في كل طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية على حدة.

المبحث الثاني
الاتصال في طريقة خدمة الفرد

طريقة خدمة الفرد إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التي تركز اهتمامها على الفرد بهدف مساعدته على التكيف مع البيئة التي يعيش فيها، ولهذا فهي تستعين بالاتصال منذ لجوء العميل إلى المؤسسة لطلب المساعدة من الأخصائي الاجتماعي، حيث يبدأ الأخصائي الاجتماعي كمرسل بالاتصال مع العميل كمستقبل في صورة مقابلات متعددة وتستمر عمليات الاتصال بينهما إلى أن يتم تحقيق الهدف وهو إتمام عملية المساعدة.

ويعرف عبد الناصر عوض طريقة خدمة الفرد بأنها طريقة علمية وعملية مهارية مؤسسية يمارسها أخصائيون اجتماعيون مع الأفراد وأسرهم في مجالات مساعدتها لاستثمار وتنمية قدراتهم الذاتية والبيئية لتحسين أدائهم لوظائفهم الاجتماعية وتدعيم استقرارهم مع أوضاعهم البيئية في إطار ثقافة المجتمع.

وفي سبيل تحقيق أهداف الطريقة يستعين الأخصائي الاجتماعي بعمليات أساسية كالدراسة والتشخيص والعلاج وكي تتم هذه العمليات يتطلب جهوداً تعاونية بين الأخصائي والعميل سواءً أكان فرداً أم أسرة، وخلال العلاقة الاتصالية تتم عدة مقابلات وزيارات منزلية، ويتم اختيار أنسب الأساليب الاتصالية التي تتناسب مع طبيعة المواقف كما يطبق الأخصائي الاجتماعي نظرية الاتصال بكل مقوماتها منذ تقدم العميل أو الأسرة للمؤسسة.

أولاً: خطوات العملية الاتصالية في خدمة الفرد

الموقف الاتصالي في خدمة الفرد هو عملية دينامية تنتج عن علاقة اجتماعية تعتمد على تفاعل وتعاون كل من طرفيها لنجاح عملية المساعدة وتتلخص خطواتها فيما يلي:

1. قيام المستفيد (العميل) بالاتصال بالأخصائي الاجتماعي سواءً أكان اتصالاً شخصياً أم تليفونياً أم بالبريد لطلب المساعدة.
2. استجابة الأخصائي للمستفيد من الخدمة بالاتصال به وتشجيعه للتعبير عن نفسه بوضوح وعن أفكاره ومشاعره والمشكلات التي يعاني منها عن طريق مقابلته وإلقاء العديد من الأسئلة لجمع البيانات أو المعلومات الدراسية التي تساعده على التشخيص ومن ثم تقديم عملية المساعدة للعميل.
3. يتعاون ويتفاعل الأخصائي الاجتماعي مع العميل كمستقبل في إتمام العمليات الدراسية والتشخيصية والعلاجية مع مراعاة تبادل أدوار المرسل والمستقبل حيث يكون الأخصائي مرسلاً في موقف ومستقبلاً في موقف آخر، بالإضافة إلى قيام الأخصائي بالاتصال بكافة مصادر الدراسة لجمع المعلومات التي تساعده على عملية التشخيص والمساعدة.

وفي ضوء الخطوات السابقة نجد أن خدمة الفرد كعملية اتصالية تتكون من ثلاثة عناصر متفاعلة وهي: الأخصائي الاجتماعي كمرسل أحياناً ومستقبل أحياناً، ومن العميل كمستقبل أحياناً ومرسل أحياناً، والعنصر الثالث يتمثل في المشكلة (الرسالة).

ولهذا فالعملية الاتصالية تعتمد لتحقيق هدفها على العلاقة المهنية بين المرسل والمستقبل وهذه العلاقة تتم من خلال سلسلة من المدركات

والاستجابات بين الطرفين، يصاحبها مشاعر وانفعالات ودوافع وأفكار وتعاون من أجل إتمام عملية المساعدة وكل هذه الخطوات تتم عن طريق المقابلات المهنية كوسيلة اتصالية ويستخدمها الأخصائي الاجتماعي لتحقيق أهدافها المهنية، ولهذا يشترط لتحقيق الأهداف في خدمة الفرد إتمام العمليات الاتصالية بنجاح وكفاءة.

ثانياً: أهداف الاتصال في خدمة الفرد

يسعى الأخصائي الاجتماعي إلى استخدام وسائل الاتصال المختلفة لتحقيق أهداف خدمة الفرد وتتحدد أهداف الاتصال في إطار طريقة خدمة الفرد فيما يلي:

1. إشباع حاجات الفرد النفسية كهدف وقائي حتى يتجنب الأفراد الوقوع في المشكلات، ويعتمد الأخصائي الاجتماعي على الاتصال الشخصي وجهاً لوجه مع العملاء في المجتمع لتحقيق هذا الهدف.
2. حل المشكلات التي تواجه الأفراد وتعوق تكيفهم الاجتماعي ويعتمد الأخصائي الاجتماعي لتحقيق هذا الهدف على وسائل الاتصال الجماهيري سواء كانت مسموعة أو مرئية أو مقروءة كالتلفزيون أو الإذاعة أو الصحافة حيث يقوم بعرض برامج إعلامية كأن يهدف البرنامج إلى حل مشكلة الإدمان أو الانحراف أو العنف.
3. تنشئة الفرد اجتماعياً للوقاية من التعرض للانحراف خاصة مع الفرد المعرض للانحراف كالحدث أو الفرد الذي يعيش مع أسرة مفككة من خلال وسائل الاتصال الشخصي والاعتماد على

الوسائل المدعومة بالصور والأفلام التي تساعد على البعد عن السلوك المنحرف.

4. تعميق الشعور بالانتماء والولاء لدى الفرد عن طريق الندوات والمحاضرات والزيارات حيث يستخدم وسائل الاتصال الشخصي كما يتم من خلال وسائل الإعلام المختلفة كالبرامج الإذاعية والتلفزيونية التي تحث وتشجع على زيادة الانتماء إلى المجتمع.

ثالثاً: عناصر الاتصال في طريقة خدمة الفرد

عملية الاتصال في خدمة الفرد تتضمن خمسة عناصر أساسية وهي:

1. **المرسل أو المصدر**: وهو الأخصائي الاجتماعي.
2. **المستقبل (المتلقي)**: وهو العميل كفرد أو أسرة.
3. **الرسالة**: وتتضمن الأفكار والمشاعر والأحاسيس.
4. **الوسيلة**: الأسلوب الذي يستخدم لنقل الرسالة كالتعبيرات اللفظية وغير اللفظية.
5. **التغذية العكسية (المردود)**: رسالة في الاتجاه المعاكس من عملية الاتصال.

أ- المرسل (الأخصائي الاجتماعي):

المرسل هو الطرف الأول من أطراف عملية الاتصال وهنا في خدمة الفرد نجد أن المرسل هو الطرف الذي يأخذ على عاتقه المبادرة في عملية الاتصال بالطرف الآخر وهو الأخصائي الاجتماعي، ولكن هذا لا يعني أنه يظل مرسلاً على الدوام، ولكن قد يكون المستقبل لأن عملية الاتصال هي عملية تفاعل تتضمن مثيراً واستجابة فقد تقتضي الضرورة أن يقوم

الأخصائي بدور المستقبل وهناك بعض المواقف التي تتطلب من الأخصائي أن يكون هو البادئ بالاتصال (مرسلاً) وهي:

1. مع العملاء غير القادرين على التكيف، كالمنطوي والعميل السلبي، والعميل صانع المشكلات ومع العملاء لاستعادة أدائهم الاجتماعي.
2. العملاء الذين يتم إحالتهم من مصادر أخرى كقيام مدرس بتحويل تلميذ متأخر دراسياً إلى الأخصائي الاجتماعي.

ويدرك الأخصائي الاجتماعي عند قيامه بالعملية الاتصالية أهمية العلاقة المهنية باعتبارها حجر الزاوية في تقديم عملية المساعدة وتنشأ العلاقة المهنية نتيجة التفاعل الذي يتم بين الأخصائي الاجتماعي والعميل منذ بداية الاتصال وكلما كانت عملية الاتصال ناجحة كلما ساعد ذلك في تكوين العلاقة المهنية الهادفة.

1- أسس عملية الاتصال بين المرسل والعميل:

يجب أن يلتزم الأخصائي الاجتماعي (المرسل) بمجموعة من الأسس خلال عملية الاتصال بالعميل والتي تساعد على تكوين علاقة مهنية معه وتتحدد في الآتي:

أ- ***مراعاة الفروق الفردية:***

يراعي الأخصائي الاجتماعي فردية العملاء، فكل عميل له سماته ومعتقداته واتجاهاته وقدراته التي تختلف عن الآخر، ولهذا فاختيار وسيلة الاتصال تختلف من عميل لآخر وهذا يتطلب من الأخصائي استخدام أسلوب معين في الاتصال لا يشترط أن يناسب كل العملاء، فهناك عميل يدرك ما يعنيه الأخصائي من وراء نقل معلومة معينة من أول مرة وعميل آخر يصعب عليه ذلك حيث يحتاج إلى تكرار المعلومات.

ولذلك يجب أن يبدأ الأخصائي الاتصال مع العميل من حيث هو، وأن يركز من بؤرة اهتمام العميل ووجهة نظره في تفسيره للمشكلة، ويستطيع الأخصائي تكوين يكون الأخصائي الثقة كأحد عناصر ومكونات العلاقة المهنية حينما يراعي هذه الأمور، إضافة إلى إظهار مشاعره وأحاسيسه التي تعبر عن مدى اهتمامه بالعميل.

ب- *استخدام وسائل الاتصال غير اللفظي:*

وسائل الاتصال غير اللفظي لها أهمية كبيرة في التأثير على العملاء وكسب ثقتهم وبالتالي تكوين العلاقة المهنية ومنها ما يلي:

تعبيرات الوجه:

تتحدد هذه التعبيرات في إظهار ملامح الفرح والغضب والتعجب حيث توضح التعبيرات الحالة الانفعالية للعميل،وهناك رأي يرى أن هناك (33) تعبيراً للوجه تتضمن أربعة عشر وضعاً للحاجب وأربعة أوضاع لجفن العين وسبع أوضاع للفم وجميعها تستخدم أثناء الكلام.

حركات الجسم:

وهذه الحركات هي أحد وسائل الاتصال غير اللفظي كحركة الرأس، واليد وهي تستخدم للتعبير عن الموافقة أو الرفض أو للدلالة على الانتباه والتركيز في موضوع الرسالة.

نظرات العين:

فهناك نظرات للعين تؤكد على انتباه المستقبل ونظرات أخرى تؤكد على القلق والارتباك حيث يزداد تردد نظرات المرسل إلى المستقبل في حالات معينة كالخوف والارتباك والكذب كما توضح النظرات للمرسل مدى استجابة المستقبل من عدمه.

ج- *تقبل العميل:*

إظهار الأخصائي تقبله للعميل خلال عملية الاتصال يسهم في التخفيف من حدة التوترات الناتجة عن المشكلة التي تواجهه وقد تكون مشاعر القلق والتوتر واضحة يستطيع الأخصائي التعرف عليها وإدراكها دون أن يعبر عنها العميل تعبيراً لفظياً مثل: احمرار وجه العميل أو التصبب عرقاً أو التردد في الكلام، أو يعبر عنها بالجلوس على حافة المقعد أو النظر في الساعة بشكل مستمر، وهذه تعتبر أساليباً تشير إلى مقاومة العميل لعملية المساعدة ولابد أن يستجيب الأخصائي لهذه المشاعر فور إدراكها بإظهار تعاطفه وتقبله لها كوسيلة توطيد الثقة مع العميل واستجابة الأخصائي قد تكون لفظية أو غير لفظية كأن يحترم العميل ويتجاوب معه أو يظهر الرغبة في مساعدته.

د- *التجاوب مع مشاعر العميل:*

ويقصد بها إدراك مشاعر العميل والإحساس والاستجابة لها، حيث إن الاتصال يقوم على تفاعل مزدوج لكل من العقل والعاطفة بحيث يتجاوب الأخصائي مع العميل تجاوباً وجدانياً أو عقلياً ويقوم الأخصائي باستخدام مهاراته في تفسير مشاعر العميل وربطها بالموقف الذي يعاني منه والظروف المحيطة به، ولكن لا يقصد بالتجاوب هنا الانفعال أو مشاركة العميل في انفعاله كأن يبادل العميل الحزن أو القلق بل يبدي تفهمه وتقديره لمثل هذه المشاعر كأن يوضح له أثر مشاعر الحزن أو القلق بمنطقية.

هـ- *مساعدة العميل على تقرير مصيره بنفسه:*

الحرية هي أساس النمو عن طريقها يكتسب الفرد الخبرات المختلفة ويجب أن يتأكد الأخصائي من مدى أهلية العميل لتقرير مصيره بنفسه،

ويتم ذلك عن طريق عملية الاتصال الشخصي وملاحظة الأخصائي خلالها استجابات العميل ومدى إدراكه لجوانب المشكلة وأبعادها من عدمه، كما يوضح الأخصائي للعميل الإمكانيات والفرص المتاحة لمواجهة المشكلة ومساعدته على اتخاذ القرار المناسب دون فرض قرار عليه.

2- الشروط الواجب توافرها في الأخصائي كمرسل:

وكي يستطيع الأخصائي كمرسل أداء أدواره بفاعلية لابد أن تتوافر لديه بعض الشروط وتتحدد في المهارات الاتصالية، الاتجاهات الإيجابية وتوافر معارف عن المشكلة، والالتزام بالقيم والثقافة السائدة بالمجتمع. ويمكن توضيح كل شرط من هذه الشروط فيما يلي:

أ- ***المهارات الاتصالية:***

أن تتوافر لدى الأخصائي العديد من المهارات التي تمكنه من القيام بالعملية الاتصالية بكفاءة وفاعلية ويكتسب هذه المهارات عن طريق:

- الاستعداد الشخصي.
- المعارف المكتسبة من الإعداد النظري.
- التدريب والممارسة.

ومن هذه المهارات الاتصالية ما يلي:

1. مهارات التحدث واستخدام اللغة باعتبارها الأداة الأساسية في التفاهم مع أطراف الاتصال حيث ترتبط تلك المهارات بالقدرة على استخدام الكلمات والمعاني لتحقيق الغرض من العملية الاتصالية.
2. مهارة الإصغاء لإدراك المضمون الحقيقي لمحتوى الرسالة وهي تتعلق بالقدرة على فك الكوادر أو الرموز.

3. مهارات استخدام وسائل الاتصال غير اللفظي كحركات الجسم وتعبيرات الوجه والإشارات والإيماءات.
4. المهارة في انتقاء وسيلة اتصال تتناسب مع موضوع الرسالة والهدف من عملية الاتصال كما يتناسب أيضاً مع الفئة العمرية والمستوى الثقافي والاجتماعي لمستقبلي الرسالة.
5. المهارة في تقدير مشاعر العميل.

وهناك العديد من المهارات الأخرى التي يجب أن يكتسبها الأخصائي لزيادة قدرته على تحقيق الهدف من الاتصال بالعميل.

ب- *اتجاهات الأخصائي الإيجابية:*

يؤدي الأخصائي الاجتماعي دوره بفاعلية كاتصالي من حيث قدرته على الاستجابة للمواقف المختلفة حينما تتوافر لديه مجموعة من الاتجاهات الإيجابية تجاه ذاته أو تجاه الرسالة أو تجاه العملاء، وفيما يلي توضيح لهذا الاتجاهات:

اتجاهات الأخصائي تجاه ذاته:

نظرة الأخصائي الإيجابية لذاته تزيد من ثقته بنفسه ويستطيع التواصل والتفاعل مع العملاء وتقديم المساعدات لهم، أما الاتجاه السلبي نحو ذاته يضعف من قدرته على مساعدة العملاء.

اتجاهات الأخصائي تجاه الرسالة:

اقتناع الأخصائي الاجتماعي بموضوع أو محتوى الرسالة التي يريد نقلها للعميل سواء كانت نصيحه أو حقيقة أو فكرة معينة تسهم في تحقيق عملية المساعدة، واتجاه الأخصائي نحو الرسالة يصبح إيجابياً بعد اقتناعه بأهداف المؤسسة التي يعمل بها وبقدر تحمسه لمساعدة العميل.

اتجاهات الأخصائي تجاه العميل:

أخلاقيات المهنة ومبادؤها تفرض على الأخصائي الاجتماعي تقبل عملائه بغض النظر عن جنسيتهم ودياناتهم ولونهم ومعتقداتهم، وعلى الرغم من أنه إنسان له مشاعره الإيجابية والسلبية إلا أنه يقوم باستمرار بضبط انفعالاته عن طريق الالتزام بمبادئ المهنة وخاصة مبدأ التقبل طوال عملية الاتصال مع العميل.

ج- ***الاطلاع المستمر والمعارف المتنوعة:***

معارف الأخصائي وثقافته في مختلف الأمور تزيد من مداركه وقدراته في تقديم المساعدات للعملاء وبصفة خاصة جمع المعلومات والحقائق من مصادر متنوعة عن مشكلة العميل حتى يكون ملماً إلماماً كافياً بكل جوانب وطبيعة الخدمات المقدمة وشروط استحقاق الخدمة وطبيعة المؤسسات الأخرى التي يمكن أن يستفيد منها العميل.

د- ***الالتزام بقيم وثقافة المجتمع:***

يراعي الأخصائي خلال تدخله المهني والقيام بعمليات الاتصال مع العملاء قيم وثقافة المجتمع، كما يراعي أن الوسائل المستخدمة في المجتمع الحضري تختلف عن تلك المستخدمة في المجتمع الريفي أو القبلي.

ب- المستقبل (العميل):

فالعميل إنسان له مشاعره وميوله واتجاهاته ومشكلاته التي تختلف من فرد لآخر وهو الهدف الذي يكرس الأخصائي من أجله كل جهوده لمساعدته على التخلص من المشكلة بحيث يستعيد أداءه الاجتماعي ويصبح أكثر تكيفاً مع البيئة، وقد يطلب العميل مساعدات اقتصادية أو استشارات ونصائح كما في المجال الأسري أو توجيه وإرشاد، وقد يبادر العميل بطلب المساعدة من الأخصائي في المؤسسة أو يتوجه إليه الأخصائي،

ولهذا فالعميل والأخصائي يؤديان دور المستقبل، حيث إن الاتصال في طريقة خدمة الفرد هو عبارة عن تفاعل بين طرفي العملية الاتصالية وهما الأخصائي الاجتماعي والعميل، وخلال هذا التفاعل تنمو العلاقة المهنية بينهما ولهذا يجب أن يؤمن كل من الأخصائي والعميل أن كلاً منهما يؤثر في الآخر ويتأثر به خلال العملية الاتصالية؛ ويصنف العملاء إلى ثلاثة أنواع وفقاً لوحدة التعامل وهي:

1- عميل فرد:

وهو شخص تواجهه مشكلة عجز عن حلها فيتقدم لطلب المساعدة من المؤسسة حيث يوجد الأخصائي الاجتماعي الذي يجري معه عمليات اتصالية لتحقيق المساعدة.

2- عميل أسرة:

فوحدة التعامل هنا ليس فرداً بعينه ولكن يجري الأخصائي الاجتماعي عمليات اتصال مختلفة بالأسرة كوحدة.

3- جماعة من العملاء:

هناك أنواع عديدة من الجماعات منها الجماعات العلاجية التي يصممها الأخصائي الاجتماعي وفقاً لشيوع مشكلة مشتركة بين أفراد هذه الجماعة، ويستخدم المقابلات الجماعية كوسيلة من وسائل الاتصال، وهناك أيضاً جماعات النشاط وجماعات التأخر الدراسي أو الجماعات ذات المشكلات السلوكية الواحدة كجماعات المدمنين وغيرها.

ج- الرسالة:

يقصد بالرسالة في خدمة الفرد بأنها المشاعر والأفكار والحقائق والانفعالات المتعلقة بمشكلة العميل والتي يراد منها التأثير في اتجاهات

العميل وسلوكه وتتعدد أنواع الرسائل، ويختلف مضمونها بتعدد أنواع الاتصال وأهدافه.

أنواع الرسائل:

هناك نوعان رئيسان من الرسائل المتبادلة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل وهما:

1- ***الرسائل الوظيفية:***

وهي رسائل موضوعية تنقل من الأخصائي الاجتماعي كمرسل إلى العميل ويكون محورها المعلومات والحقائق الخاصة بالمؤسسة كنظام المؤسسة ولوائحها وشروطها والخدمات التي تقدمها وشروط استحقاق هذه الخدمات ومواعيد المؤسسة والأدوار المتوقعة من العميل، حيث إن عملية المساعدة تتطلب تعاون ومشاركة العميل بها وكل هذه المعلومات يوضحها الأخصائي خلال المقابلات الأولى مع العميل.

2- ***الرسائل الفكرية والوجدانية:***

تبدأ هذه النوعية من الرسائل بعد الاتفاق الذي يتم بين الأخصائي والعميل بشأن عملية المساعدة والخدمات المقدمة من المؤسسة كما في الرسائل الوظيفية، وخلال الرسائل الفكرية يستطيع الأخصائي الاجتماعي دراسة وتحليل مشكلة العميل، ولذلك يحتوي هذا النوع على المشاعر والأفكار والحقائق المتعلقة بمشكلة العميل وظروفه.

ولهذا قد يكون الهدف من الرسالة الحصول على حقائق ومعلومات وأفكار ومشاعر عن المشكلة وقد يكون الهدف هو تقديم نصيحة أو إرشاد أو توعية للعميل لمساعدته على التخلص من المشكلة وهذا الهدف يتم التركيز عليه في المراحل المتأخرة من العملية الاتصالية.

وهناك مجموعة من الاعتبارات لابد من مراعاتها عند تبادل الرسائل وهي كما يلي:

أ- **كود الرسالة:** وهي الرموز المستخدمة ومدلولاتها لدى كل من الأخصائي والعميل.

ب- **مضمون الرسالة:** هي المادة التي يختارها الأخصائي بحيث تعبر عن أهدافه من العملية الاتصالية، سواء كان الهدف جمع بيانات من العميل لإجراء عملية الدراسة والتشخيص، أو يكون الهدف هو تقديم خطوات العلاج.

ج- **معالجة الرسالة:** ويقصد بها انتقاء الأخصائي لألفاظ وكلمات تعبر عن مضمون الرسالة بحيث تكون قادرة على تحقيق الهدف من عملية الاتصال ويقوم الأخصائي باختيار ألفاظ وكلمات تتناسب مع المستوى التعليمي والثقافي والعمري للعميل ولهذا تحتاج إلى قدر من المهارة والخبرة.

د- **قناة الاتصال:** وهي الوسيلة التي من خلالها تنقل الرسالة إلى العميل، وقد تكون مقابلة فردية أو جماعية أو زيارة منزلية أو مكالمة هاتفية أو رسالة وغيرها.

د- **الوسيلة:**

هي الأسلوب الذي تنتقل به الرسالة من الأخصائي الاجتماعي إلى العميل، وقد يعتمد الأخصائي على وسائل شخصية مباشرة وقد يعتمد على وسائل غير مباشرة، حيث يتوقف استخدامه وسيلة معينة على محتوى ومضمون الرسالة، ويتوقف أيضاً على خصائص المستقبل ومستواه التعليمي والاجتماعي.

ويهدف الأخصائي الاجتماعي من استخدامه لوسائل الاتصال إلى مساعدة العميل على التغلب على المشكلات التي تعوق أداءه

الاجتماعي، وكي يتحقق هذا الهدف فهو يعتمد على ثلاث عمليات أساسية وهي: الدراسة والتشخيص والعلاج، وخلال كل عملية يوجه رسالة إلى العميل باستخدام وسائل لنقل الرسالة، وقد تكون الوسيلة هي اللغة كما في الاتصال الشخصي، وقد تكون الوسيلة عبارة عن وسائط تكنولوجية كالصحيفة أو المجلة أو التلفزيون أو الراديو كما في الاتصال الجماهيري، إلا أن طريقة خدمة الفرد كطريقة من طرق الخدمة الاجتماعية تعتمد على وسائل الاتصال الشخصي سواء اللفظي أو غير اللفظي، ويمكن عرض كليهما فيما يلي:

الاتصال اللفظي:

وخلال الاتصال اللفظي تتم ترجمة الرسالة التي تتمثل في المعلومات أو الأفكار أو المشاعر إلى رموز يستطيع المستقبل فهمها وتفسيرها وتكوين استجابة مضادة يطلق عليها الرجع أو التغذية العكسية، ويطلق على هذا النمط بالاتصال اللفظي لأنه يعتمد على الرموز اللفظية كالكلام، ولكن لا يشترط أن تكون استجابة المستقبل استجابة لفظية فقد يستجيب بطريقة لفظية أو غير لفظية عن طريق الإيماءات والتلويح باليد أو بالصمت، أو تكون استجابته للرسالة في شكل سلوك أو اتجاه معين يقوم بتغييره نتيجة لتلقيه رسالة معينة من المرسل أو الأخصائي الاجتماعي، وأحياناً تكون الاستجابات غير اللفظية أصدق تعبيراً من الاستجابات اللفظية.

الاتصال غير اللفظي:

هذا النمط يعتمد على استخدام رموز غير لفظية لنقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل مثل الإشارات كالتلويح باليد، أو الإشارة برفع اليد تعبيراً عن الانتصار أو هز الرأس للتعبير عن القبول أو الرفض لموضوع

الرسالة، وهناك نظرات العين وحركات الشفاه إلى غير ذلك، بالإضافة إلى لغة الجسد؛ كأن يجلس الفرد على حافة المقعد أو الجلوس مسترخياً، ومهارة الأخصائي الاجتماعي تكون في استقراء هذه التعبيرات والإشارات والاستجابة إليها بشكل فوري.

ونجد أن كلاً من النمطين اللفظي وغير اللفظي للاتصال يستخدمه المرسل والمستقبل أو الأخصائي الاجتماعي والعميل خلال المقابلة.

وهناك العديد من وسائل الاتصال المستخدمة في طريقة خدمة الفرد ومنها وسائل مباشرة كالمقابلة والزيارة المنزلية ومقابلة الخبراء والزملاء من الأخصائيين الاجتماعيين، ومنها وسائل الاتصال غير المباشر كالمستندات والمكاتبات والمراسلات والمحادثات التلفونية، ويمكن عرض هذه الوسائل فيما يلي:

أساليب الاتصال المباشر:

الأسلوب الأول: المقابلة

المقابلة في خدمة الفرد هي لقاء مهني بين الأخصائي الاجتماعي والعميل أو أي فرد آخر مرتبط بمشكلة العميل في إطار قواعد منظمة تحقيقاً لعملية المساعدة، فالمقابلة تعتبر أحد الأدوات التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي في الحصول على البيانات والحقائق المختلفة من مصادر الدراسة المتنوعة.

أهداف المقابلة:

المقابلة لها أهداف محددة يجب أن يدركها الأخصائي الاجتماعي والعميل ولا تخرج أهداف المقابلة عن أهداف طريقة خدمة الفرد ومن هذه الأهداف ما يلي:

1. المقابلة وسيلة لدراسة العميل والتعرف على سماته وشخصيته وانفعالاته، ووسيلة لدراسة المشكلة والأسباب التي أدت إليها سواء الأسباب الذاتية أو البيئية، ويتعرف الأخصائي الاجتماعي على هذه الحقائق من المصادر الدراسية المختلفة بداية من العميل باعتباره المصدر الأساسي للدارسة إلى جانب المصادر الأخرى كالأقارب والأصدقاء والخبراء والزملاء وغيرهم من المرتبطين بعلاقات مع العميل، وكي يستطيع الأخصائي استيفاء الحقائق والمعلومات عن العميل والمشكلة يتطلب منه أن يكون ماهراً في استخدام وسائل الاتصال اللفظية وغير اللفظية في المقابلة للحصول على المعلومات الدراسية.
2. المقابلة وسيلة مهمة يتم عن طريقها تعديل بعض الاتجاهات لدى العميل ولهذا تعتبر وسيلة علاجية، حيث يستخدم الأخصائي الاجتماعي المقابلة للتأثير في أفكار العميل بهدف تعديل وتغيير الاتجاهات والسلوكيات غير المرغوب فيها وإكسابه اتجاهات وسلوكيات مرغوبة، كما تستخدم المقابلة أيضاً لتعديل بعض اتجاهات المحيطين بالعميل سواء الأقارب أو المقربين له في العمل والدراسة ولذلك تستخدم المقابلة كوسيلة لتحقيق العلاج الذاتي في شخصية العميل أو العلاج البيئي بإجراء تعديلات في الظروف البيئية المحيطة بالعميل.
3. المقابلة وسيلة لتكوين العلاقة المهنية مع العميل حيث لا تتكون هذه العلاقة إلا عن طريق تطبيق مفاهيم خدمة الفرد كالسرية والتقبل وحق تقرير المصير، وهذه المفاهيم يتم تطبيقها خلال المقابلة.

4. تعتبر المقابلة وسطاً تتم خلاله عمليات التأثير المختلفة التي يقوم بها الاخصائي تجاه العميل بهدف تقديم عملية المساعدة والتخفيف من حدة المشكلة.
5. من خلال المقابلة يعطى الأخصائي الاجتماعي للعميل الفرصة للتعبير والإفصاح عن المشاعر السلبية سواء الموجهة إلى ذاته أو الموجهة للأخصائي نفسه أو للمجتمع بالإضافة إلى التعبير عن المخاوف والقلق الناتجة عن المشكلة.

الشروط الواجب توافرها بالمقابلة:

هناك مجموعة من الاعتبارات الواجب مراعاتها لنجاح الأخصائي في إجراء المقابلة وتحقيق الهدف منها ويمكن عرضها كما يلي:

1. ***تحديد ميعاد المقابلة:*** يجب أن يكون هناك اتفاق مسبق بين الأخصائي الاجتماعي والعميل على موعد المقابلة بحيث يتناسب مع كليهما، كما أن تحديد الموعد يهيئ العميل نفسياً لما سيدور من مناقشات خلال المقابلة كما يهيئ الأخصائي أيضاً نفسياً ومهنياً ويساعده على تنظيم العمل وقيادة المقابلة، ويجب مراعاة كفاية الوقت المخصص للمقابلة لتحقيق الغرض منها.
2. ***تحديد مكان المقابلة:*** يقوم الاخصائي بتحديد مكان لعقد المقابلة، وغالباً تتم المقابلات بالمؤسسة ولكن قد تكون في مكتب الأخصائي الاجتماعي أو قد تخصص المؤسسة حجرة لمقابلة عملائها بعيدة عن مصادر التشويش المختلفة، وأياً كان المكان لابد أن يهتم الأخصائي بتجهيزه وإعداده بحيث يكون على قدر كافٍ من الهدوء والراحة وتتوافر به الإضاءة المناسبة.

3. *استعداد الأخصائي للمقابلة:* يكون الأخصائي متفرغاً لمقابلة العميل مع مراعاة تحديد الهدف من المقابلة وإعداد الأسئلة اللازمة لاستيفاء الحقائق المختلفة عن العميل والمشكلة، ولهذا يلزمه الاطلاع على الخطوات السابقة التي تمت بالفعل مع العميل حتى يكون على دراية بالموقف.
4. *تسجيل المقابلة:* يعد التسجيل أحد العمليات المهنية الأساسية في خدمة الفرد حيث يهدف إلى حفظ المعلومات والحقائق حتى لا تتعرض للفقدان والنسيان وتكون مهارة الأخصائي الاجتماعي عندما يتبع الأسلوب المهني في التسجيل إلى جانب قدرته على استخدام البيانات والمعلومات التي حصل عليها لتحقيق عملية المساعدة.
5. *زمن المقابلة:* لا يوجد زمن ثابت لكل مقابلة تجرى مع العملاء ولكن يختلف الزمن بحسب ظروف الأخصائي والعميل والمؤسسة وبحسب الهدف من المقابلة، ولكن يجب أن يراعي الأخصائي أن الإنسان العادي قد يفقد القدرة على التركيز بعد مضي خمسة عشر دقيقة خاصة إذا ظل مستمعاً كما يفقد التركيز والانتباه بعد ساعة إذا كان مشتركاً في الحوار، وهذا ما أثبتته الدراسات التي أجراها العلماء في هذا الشأن.
6. *الالتقاء بالعميل:* التقاء الأخصائي بالعميل هو البداية الفعلية للاتصال وبداية عملية المساعدة، وخلال التقائه بالعميل يقوم بشرح وظيفة المؤسسة ولوائحها شروط الحصول على خدماتها، كما يقوم بجمع حقائق ومعلومات عن العميل والمشكلة

التي يواجهها ويوضح دوره للعميل، وخلال لقاء الأخصائي بالعميل يستخدم أدوات أساسية أو أساليب مهنية تسهم في تحقيق الهدف من المقابلة وهو استيفاء العملية الدراسية، ولهذا لابد أن يكتسب الأخصائي الاجتماعي المهارة في استخدام هذه الأساليب ويمكن عرض هذه الأساليب فيما يلي:

أ. **الأسئلة:** فالاستفهام عن الحقائق من العميل وسيلة ضرورية لمساعدته، وللسؤال أهمية كبرى يعتمد عليه الأخصائي الاجتماعي كأسلوب يستخدم في بداية المقابلة، حيث ينطلق منه العميل إلى الجوانب المختلفة للمشكلة، كما تساعد الأسئلة على جذب العميل نحو الحديث في الحقائق المطلوبة دون التطرق إلى موضوعات أخرى غير مطلوبة، كما قد يكون للأسئلة هدف علاجي خاصة مع العملاء قليلي الكلام ممن يعانون من حالات سوء التكيف، وقد يستخدم الأخصائي الاجتماعي الأسئلة المباشرة أو غير المباشرة مع العملاء وهناك أيضاً الأسئلة الإيحائية والترابطية والتحويلية.

وهناك نوعان للأسئلة؛ منها ما هو خاص بالأخصائي الاجتماعي ولابد أن تكون معدة قبل المقابلة ومرتبة ومتسلسلة حتى لاتؤدي إلى تشتت العميل وعدم قدرته على الإجابة وبالتالي لا يحقق الغرض منها، وهناك نوع آخر منها وهي أسئلة العملاء وغالباً ما تدور حول ثلاث مناطق وهي:

- أسئلة متعلقة بالمؤسسة وشروطها والمستندات المطلوبة للحصول على الخدمة.
- أسئلة متعلقة بنوع المساعدة وموعد تقديمها.

- أسئلة متعلقة بالأخصائي شخصياً كالاستفسار عن مؤهلاته وحياته الخاصة، وتقع على الأخصائي الاجتماعي مسؤولية الإجابة عن النوع الأول والثاني من الأسئلة، ولكن لا يجيب على الأسئلة المتعلقة به ويجب أن يلتزم بالأسس والأساليب المهنية عند الإجابة عن أسئلة العملاء.

ب. الملاحظة: هي إحدى أدوات المقابلة التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي لدراسة سمات شخصية العملاء بالاعتماد على الحواس المختلفة سواء السمع أو البصر أو الشم أو حاسة اللمس كما تعتمد على العقل لتفسير هذه المحسوسات وتحليل مدلولاتها، كما أنها وسيلة مهمة تستخدم للحصول على الحقائق والمعلومات من الطرف الآخر في المقابلة، بالإضافة إلى كونها وسيلة من وسائل البحث العلمي.

ويلاحظ الأخصائي الاجتماعي مناطق عديدة بالعميل ومنها:

- الجوانب الجسمية كالطول والقصر والبدانة والنحافة أو ملبس العميل والعاهات والإصابات الجسمية والتشوهات.
- الجوانب النفسية كانفعالات العميل التي تتمثل في مشاعر الخوف، القلق، الحزن، البكاء وغيرها.
- الجوانب الفعلية والتي تتمثل في التسلسل المنطقي في الحديث وقدرة العميل على التفكير والإدراك الواضح للمشكلة أو ملاحظة بعض التناقضات في حديث العميل.
- الجوانب الاجتماعية وتظهر في تواكل العميل على الأخصائي، واتفاق أسلوب العميل مع قيم وثقافة المجتمع وملاحظة بعض صفات العميل التي تتمثل في الصدق والأمانة واتباع القيم الأخلاقية المختلفة.

ج. الاستماع: ويقصد هنا الاستماع بوعي وانتباه لكل ما يقوله الطرف الآخر للمقابلة من حقائق ومعلومات وبيانات والتجاوب مع مشاعره وانفعالاته، والاستماع في طريقة خدمة الفرد هو لون من الحوار المهني بين الأخصائي الاجتماعي والعميل وهو وسيلة تعطي الفرصة للأخصائي لملاحظة سلوك العميل وانفعالاته، ومن ثم استيضاح الجوانب المختلفة عن المشكلة، كما يعطي الاستماع الفرصة للعميل كي يعبر عن مشاعره الإيجابية والسلبية ومن ثم يساعد في التخفيف من المشاعر السلبية ولهذا يعتبر الاستماع الواعي أسلوباً علاجياً يستخدم مع بعض العملاء خاصة مضطربي الشخصية.

وفي ضوء ما سبق يمكن تحديد أهمية الاستماع بانتباه ووعي في النقاط التالية:

- التأكد من حقيقة الموضوع أو المشكلة.
- تكوين العلاقة المهنية بين الأخصائي الاجتماعي والعميل.
- شعور العميل بالاهتمام والاحترام نتيجة للاستماع إليه بوعي.
- إدراك الأخصائي الاجتماعي لحقيقة مشكلة العميل ومن ثم زيادة القدرة على تشخيص الموقف.
- التعرف على حقيقة مشاعر العميل تجاه المشكلة والمحيطين به.

د. التعليقات: يستخدم الأخصائي الاجتماعي التعليقات كأداة لاستثارة نشاط العميل وكسب ثقته خلال المقابلة، حيث إنها تشجع العميل على الاسترسال في الحديث والالتزام بالموضوع المحدد أو لفت نظر العميل إلى شيء ما، وقد تستخدم التعليقات بهدف التشجيع على استيضاح بعض الجوانب المهمة في

المشكلة، وقد تكون التعليقات لفظية كاستخدام بعض العبارات التي توضح تقدير الأخصائي وتقبله لموقف العميل وتشجيعه على الحديث، أو تكون تعليقات غير لفظية كاستخدام حركات الرأس لتفيد متابعته للحديث وحركات اليدين وتعبيرات الوجه، ولكن يجب استخدام التعليقات في حدود الموقف وبشكل متزن، وكما للأخصائي تعليقات هناك أيضاً تعليقات للعميل ويجب على الأخصائي تفهمها والاستجابة لها مباشرة بعد فهم مدلولها.

الأسلوب الثاني: الزيارة المنزلية

هي مقابلة تتم في منزل العميل بين الأخصائي الاجتماعي وعميله أو بين الأخصائي وأي فرد آخر في منزل العميل، وتعتبر الزيارة المنزلية أحد الأساليب الهادفة في خدمة الفرد للتعرف على الجوانب التي لم يستطع الأخصائي معرفتها خلال المقابلة بالمؤسسة، وعلى الرغم من أهمية الزيارة إلا أنها تواجه ببعض الانتقادات خاصة إذا لم يراعِ الأخصائي أسس الزيارة المنزلية ومن هذه الأسس ما يلي:

- الزيارة المنزلية ليست ملزمة على الأخصائي، فالمقابلة بالمؤسسة قد تغني عنها.
- التأكد من أنها الوسيلة الوحيدة التي عن طريقها يتم تحقيق الأهداف المرجوة وأن مساعدة العميل تتوقف عليها.
- مراعاة مبادئ خدمة الفرد عند إجراء الزيارة.
- تحديد الهدف من الزيارة ومراعاة موافقة العميل بشكل مسبق عليها.
- الاتفاق مع العميل على موعد وطريقة الوصول إلى المنزل.
- الالتزام بقيم وثقافة بيئة العميل عند إجراء الزيارة واحترامها.

أساليب الاتصال غير المباشر:

تتمثل هذه الأساليب فيما يلي:

أ- ***المحادثات التلفونية:***

يقوم الأخصائي بمحادثة العميل تليفونياً في الحالات التالية:

- عند الرغبة في الحصول على بيانات ومعلومات سريعة وعاجلة.
- عند الرغبة في تحديد موعد آخر للمقابلة.
- عندما يتعذر على الأخصائي إجراء زيارة منزلية للعميل بسبب ضغط العمل.
- عندما يتعذر على العميل الانتقال إلى المؤسسة بسبب ظروف صحية أو لأسباب أخرى.

ب- ***المكاتبات (المراسلات):***

يراعي الأخصائي الاجتماعي في المكاتبات أن تتسم بالسرية، وتستخدم هذه الوسيلة في حالات محدودة خاصة إذا كان العميل أو الجهة المراد جمع بيانات منها بعيدة عن المؤسسة. وللمكاتبات شكلان أساسيان هما:

- مكاتبات إدارية: يوجهها الأخصائي إلى مؤسسات أخرى أو للعميل وأسرته، ولكن يغلب عليها الشكل الروتيني كتحديد موعد للحضور.
- مكاتبات فنية: يوضح بها الجهود المبذولة مع العميل لتحقيق عملية المساعدة إلا أن المكاتبات الفنية أقل شيوعاً من المكاتبات الإدارية.

هـ- التغذية العكسية:

التغذية العكسية أو الرجع هو الاستجابة التي تصدر عن متلقي الرسالة، وبهذا يكون سلوكاً صادراً عن المتلقي كرد فعل على الرسالة، وتنقسم إلى أنواع منها:

1- الرجع الفوري:

ويتم كاستجابة فورية للاتصال وغالباً يوجد في الاتصال الشخصي كاتصال الأخصائي بالعميل خلال المقابلة، وقليلاً ما يوجد في الاتصال الجماهيري.

2- الرجع الآجل:

وهو الرجع الذي يتأخر وصوله إلى المرسل لبطئه، أو أنه يتم ولكن لا يقدم كل ما يشعر به العميل تجاه الرسالة وهذا يكون في بداية اتصال الأخصائي الاجتماعي مع العميل حيث لم تتكون بعد العلاقة المهنية.

3- الرجع المتقدم:

وهو خاص بالاتصال الجماهيري، وخلاله يسعى المرسل لمعرفة أفعال الجمهور من خلال اختبار مسبق للبرنامج يجري على جماعة مختارة من الجمهور، ويفيد الرجع المتقدم بأن يقوم المرسل بتعديل الرسالة قبل عرضها على الجمهور.

وينقسم أيضاً الرجع من حيث أسلوب أدائه إلى كل من:

- رجع لفظي كما في التعليقات والاقتراحات والانتقادات والمكالمات الهاتفية.
- رجع غير لفظي ويتمثل في الحركات سواء حركات الوجه أو اليدين أو العينين أو الرأس أو يتمثل في تغيير اتجاه أو سلوك معين كسلوك الكذب أو الاستهلاك.

المبحث الثالث

الاتصال في طريقة خدمة الجماعة

طريقة خدمة الجماعة إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التي تهدف إلى تحقيق النمو لكل من الجماعة وأعضائها كما تهدف إلى إحداث تغييرات مرغوبة في المجتمع، وقد أكد كيرت ليفن Kert Lewin على أهمية الجماعات في مقولته (إذا أردنا أن نحقق تغييراً يجب أن نتعامل مع الفرد كعضو في جماعات) فالاتصال بالفرد داخل جماعة يسهل التأثير عليه، كما أن التأثير يتسم بالعمق بخلاف الاتصال به كفرد أو كمجتمع فيكون التأثير أقل، ولهذا تنطوي طريقة خدمة الجماعة على عمليات اتصال مستمرة تتاح خلالها الفرصة لتفاعل الأعضاء مع بعضهم البعض.

أولاً: أهمية الاتصال في طريقة خدمة الجماعة

يمكن توضيح أهمية الاتصال في طريقة خدمة الجماعة في النقاط التالية:

1. عمليات الاتصال تسهم في إنجاح الحياة الجماعية ومساعدة الأعضاء بالجماعة والجماعة ذاتها على تحقيق أهدافها.
2. تعتمد الجماعة في تحقيق أهدافها على التفاعل فهو جوهر الحياة الجماعية الذي يتم عن طريق شبكة من الاتصالات والعلاقات بين الأعضاء ببعضهم البعض داخل الجماعة وبين الجماعة والجماعات الأخرى الموجودة بالمؤسسة والمجتمع المحلي.

3. عن طريق استخدام الأخصائي الاجتماعي لوسائل الاتصال اللفظية وغير اللفظية يتمكن من تطبيق مبادئ الطريقة كمبدأ الديمقراطية وحق تقرير المصير ومبدأ التفاعل الجماعي الموجه والخبرات التقدمية .... وغيرها.
4. من خلال الاتصال يتمكن الأخصائي الاجتماعي من تكوين العلاقة المهنية مع أعضاء الجماعة والتي تعتمد على الثقة والحرية والاحترام المتبادل بين الأخصائي والعضو بالجماعة.
5. الإنسان لا يعيش بمعزل عن الآخرين، ولهذا فهو عضو في جماعات منذ أن يولد إلى أن يموت وخلال عضويته بالجماعات يتفاعل ويتصل بالآخرين بهدف إشباع احتياجاته المختلفة كالحاجة إلى الانتماء والحاجة إلى الأمن والتقدير والتحصيل.... وغيرها.
6. من خلال الاتصال يتمكن الأخصائي الاجتماعي من فهم شبكة العلاقات داخل الجماعة، فقد لوحظ أن من يشغل مركزاً وسطاً في شبكة اتصال الجماعة يمكنه تكوين علاقات بكل أعضائها بيسر أما الفرد الذي يشغل مركزاً طرفياً يبعد عن الاتصال المباشر بالكثير من أعضاء الجماعة ويتم التعرف على أنماط شخصيات الأعضاء سواء القيادي أو المنعزل أو المتسلط .... وغيرها.
7. يمكن من خلال عملية الاتصال انتقال الأفكار والآراء والمشاعر والعواطف بين الأعضاء بعضهم البعض وبينهم وبين الأخصائي الاجتماعي، ومن ثم يتم التأثير في اتجاهات وسلوكيات الأعضاء بحيث تتعدل الاتجاهات السلبية إلى إيجابية وهو الهدف الذي تسعى إليه طريقة خدمة الجماعة.

8. الجماعات الأكثر إنتاجية تتميز بإقامة شبكة اتصال أكثر ملاءمة من الجماعات الأقل إنتاجية، حيث يشعر الأعضاء بالجماعة بأن لهم الحق في التعبير عن آرائهم واتخاذ القرارات والاشتراك في المناقشات مما يزيد من قدرتهم على الإنتاج وشعورهم بالرضى.
9. الكثير من مشكلات الجماعة تكون نتيجة لعجز أعضاء الجماعة عن الاتصال ببعضهم البعض أو عجز القادة عن الاتصال بالأعضاء داخل الجماعة.
10. يلعب الاتصال دوراً أساسياً في عمليات التعليم حيث لا يستطيع الأخصائي الاجتماعي حينما يقوم بدور المعلم أو الموضح القيام بهذا الدور ما لم يوجد نسق من الاتصال يتم عن طريقه تبادل الأفكار والمشاعر.

ثانياً: أطراف العملية الاتصالية في طريقة خدمة الجماعة

الإنسان كائن لا يعيش في المجتمع منعزلاً عن الآخرين حيث يعيش في إطار جماعات متعددة منها الإجبارية ومنها الاختيارية، وتنمو هذه الجماعات نتيجة لتعدد شبكات الاتصال فيما بينها فهناك صلات اجتماعية تتم بين الأفراد وبعضهم البعض داخل الجماعة، حيث يتصل الفرد بالجماعة، فهو يؤثر ويتأثر بها في إطار ما يسمى بالتفاعل الاجتماعي الذي يتم نتيجة لتبادل الأفكار والعواطف والمشاعر والمعتقدات باستخدام العديد من وسائل الاتصال، ولهذا تتعدد أطراف العملية الاتصالية في طريقة خدمة الجماعة وتتعدد أيضاً وسائل الاتصال المستخدمة بها حيث ما يصلح

للاستخدام بين طرفي الاتصال قد لا يصلح لأطراف أخرى، ومن هذه الأطراف ما يلي:

1. أعضاء الجماعة بعضهم البعض.
2. عضو الجماعة والجماعة ذاتها.
3. عضو الجماعة والأخصائي الاجتماعي.
4. الجماعة والأخصائي.
5. الجماعة والجماعات الأخرى داخل المؤسسة.
6. الجماعة والجماعات الأخرى في المجتمع المحلي.
7. الجماعة والمؤسسة التي تتواجد بها.

ثالثاً: أهداف الاتصال على مستوى الجماعات

الجماعات في المجتمع الحديث لها أهمية قصوى نظراً لأن أغلب المشكلات الاجتماعية تتصل بالعلاقات الاجتماعية بالإضافة إلى زيادة تعقيد وضغوط الحياة، الأمر الذي جعل لطريقة العمل مع الجماعات أهمية كبيرة، كما يسعى الاتصال إلى تحقيق مجموعة من الأهداف داخل الجماعة ومنها ما يلي:

1. يؤدي الاتصال دوراً مهماً في تكوين الجماعة وانتقالها من مرحلة نمو إلى مرحلة أخرى، حيث إن الجماعة تتكون حينما يبدأ عدد من الأفراد بالاتصال مع بعضهم البعض، إلا أن الاتصال في البداية لا يكون له عمق سيكولوجي ثم يتسع تدريجياً نطاق العلاقات مع نمو الجماعة وتأخذ الاتصالات درجة أكبر من العمق حينما يبدأ الأعضاء في وضع أهداف وتشكيل ثقافة لأنفسهم كجماعة

بالاتفاق على اسم للجماعة ولائحة وشعار ودستور وتنظيم خاص بها.

2. يسهم الاتصال داخل الجماعة في غرس روح التعاون والمشاركة والانسجام بين الأعضاء بعضهم البعض خاصة إذا كان الاتصال فعالاً وإيجابياً، حيث يؤدي إلى زيادة التفاعل الجماعي ومن ثم تحقيق أهداف خدمة الجماعة باعتبار التفاعل هو جوهر وأساس الطريقة.
3. من خلال استخدام الأخصائي بالجماعة وسائل اتصال متنوعة ومختارة تتناسب مع طبيعة الموقف والهدف الذي يسعى إليه، مما يزيد من فرص الابتكار والإبداع لدى أعضاء الجماعة، كما يوفر لديهم عوامل الأمن الاجتماعي، ولضمان تحقيق ذلك يجب أن يلتزم أخصائي الجماعة بالمبادئ الخاصة بالطريقة، كمبدأ التفاعل الجماعي الموجه ومبدأ تكوين علاقة مهنية ومبدأ استغلال الموارد..... وغيرها.
4. من خلال الجو الاتصالي الذي توفره الجماعة لأعضائها للتعبير عن آرائهم واتجاهاتهم والمشاركة في اتخاذ القرارات يصبح للجماعة القدرة على مساعدة التنظيمات الكبرى في المجتمع والمشاركة في صناعة القرارات وحل المشكلات المجتمعية.
5. العمل بروح الفريق لحل المشكلات المجتمعية، ويتم ذلك من خلال أساليب الاتصال ومنها اللجان التوجيهية والاجتماعات مع المتخصصين كقادة الرأي.
6. العلاقة المهنية بين الأخصائي وأعضاء الجماعة هي جوهر عملية المساعدة ويتم من خلالها إشباع حاجات الأعضاء وحل

مشكلاتهم، وتتضمن العلاقة المهنية استجابات انفعالية وردود أفعال مختلفة ومن ثم تعتبر نوعاً من الاتصال.

7. يسهم الاتصال داخل الجماعة في تعديل سلوكيات الأعضاء وأسلوب تفكيرهم واتجاهاتهم نتيجة لمرورهم بتجارب معينة.
8. يسهم في إشباع حاجات الأعضاء الإنسانية كالحاجة للأمن والمكانة والتقدير.... وغيرها، حيث ينضم الأفراد إلى الجماعات من أجل إشباع هذه الحاجات، ولهذا يجب أن يؤخذ في الاعتبار أن عضوية الفرد بالجماعة ومدى ارتباطه بها واتصاله بالأعضاء الآخرين ومشاركته في البرنامج مرهون بمدى ما تشبعه الجماعة من هذه الحاجات.

رابعاً: العوامل التي تؤثر على الاتصال في خدمة الجماعة

في ضوء ما سبق تتضح أهمية الاتصال ودوره في الحياة الجماعية وتحقيق أهداف طريقة خدمة الجماعة ويؤثر على هذا الدور مجموعة من العوامل التي يجب أن يدركها أخصائي الجماعة حتى يستطيع توفير البيئة الصالحة التي تهيئ لعملية الاتصال الفرصة نحو تحقيق أهداف طريقة خدمة الجماعة وتتحدد هذه العوامل فيما يلي:

1- أهداف الجماعة:

تسعى طريقة خدمة الجماعة إلى تنمية الفرد والجماعات والمجتمع وكلما تحددت الأهداف وروعيت فيها شروط الهدف الجيد كالدقة والوضوح والقابلية للقياس والتطبيق والمرونة النسبية وتوفير الموارد والإمكانيات لتحقيقه، كلما ساهم ذلك في زيادة حرص الأعضاء

بالجماعة على تحقيقها وبالتالي الحرص على التفاعل والاتصال مع بعضهم البعض سعياً للوصول إلى هذه الأهداف.

2- مبادئ العمل مع الجماعات:

تعتبر المبادئ موجهات يسترشد بها أخصائي الجماعة عند الممارسة المهنية حتى يستطيع تأدية وظيفته وأدواره على أحسن وجه ممكن، ومن ثم تحقيق أهداف طريقة خدمة الجماعة وإدراك الأخصائي لمبادئ الطريقة والتزامه بها كمبدأ تكوين الجماعة على أساس مرسوم ومبدأ التنظيم الوظيفي المرن، والتفاعل الجماعي الموجه،ومبدأ الديموقراطية وحق تقرير المصير ومبدأ الأهداف المعينة، ومبدأ تكوين علاقة مهنية يسهم في تيسير العمليات الاتصالية سواء بينه وبين أعضاء الجماعة أو بين أعضاء الجماعة بعضهم البعض، حيث إن تطبيق هذه المبادئ ينعكس إيجابياً على روح الجماعة ويشجع الأعضاء على التفاعل والتماسك والعمل بروح الفريق وبالتالي يزداد الاتصال فيما بينهم خلال ممارسة أوجه نشاط البرنامج سعياً لتحقيق أهداف الجماعة.

3- نوع الجماعة:

تختلف الجماعات من حيث قدرتها على التأثير في شخصيات الأعضاء وسلوكياتهم فمنها جماعات أولية تسهم بشكل أساسي في التأثير في شخصية الأفراد كجماعة الأسرة واللعب وهناك الجماعات الثانوية وهي تتيح للفرد تجارب وخبرات ضرورية لنموه وتكيفه بالمجتمع ومنها الجماعات السياسية والدينية والجماعات المدرسية،كما أن هناك الجماعات الإجبارية والجماعات الاختيارية ويؤثر نوع الجماعة على نمط الاتصال بالجماعة،فالجماعات الأولية والإختيارية تتسم بسهولة العمليات

الاتصالية وإيجابيتها مما ييسر من تحقيق أهداف الجماعة، في حين تتسم العمليات الاتصالية في الجماعات الثانوية والإجبارية بقدر من التعقيد والضعف وتكون أقل عمقاً من الأولى.

4- الخبرات السابقة للأعضاء في العمل الجماعي:

الإنسان كائن اجتماعي لا يعيش بمعزل عن الجماعات، ولكن يختلف الأعضاء فيما بينهم من حيث الخبرات والتجارب والقدرات التي تؤهلهم للعمل والتواصل بالجماعات، حيث نجد بعض الأعضاء يتوافر لديهم خبرات العمل الجماعي التي تمكنهم من التواصل وإقامة شبكة من الاتصالات والعلاقات داخل الجماعة في إطار عمل تعاوني مع أقرانهم ومع أخصائي الجماعة، وبالتالي تسير عمليات الاتصال دون وجود معوقات تعتريها، حيث يسهل عليهم فهم الرسائل الموجهة سواء من الأخصائي الاجتماعي أومن أقرانهم داخل الجماعة ويتفاعلون معها، وعلى العكس من ذلك الأعضاء الذين يفتقدون لخبرات العمل الجماعي.

5- مرحلة نمو الجماعة:

تمر الجماعة بمراحل متعددة أثناء سعيها لتحقيق أهدافها، ومنها: مرحلة بداية تكوين الجماعة، ومرحلة التوجه نحو العمل والممارسة، ومرحلة النضج، ومرحلة ما بعد النضج. وعلى الرغم من هذا التقسيم إلا أن هذه المراحل متداخلة لا توجد فواصل بينها، ولكن لكل مرحلة مؤشرات وسمات توضح للأخصائي المرحلة التي تمر بها الجماعة، ومن ثم يستطيع العمل معها وتوجيهها ومساعدتها على تخطي المرحلة التي تليها سعياً إلى تحقيق أهدافها.

وتختلف خبرات الأعضاء ومعلوماتهم ومهاراتهم وعلاقاتهم مع بعضهم البعض خلال كل مرحلة من مراحل نمو الجماعة كما يختلف نمط الاتصال وحجم الاتصالات والتفاعلات باختلاف مرحلة النمو؛ حيث تكون الاتصالات في بداية تكوين الجماعة ضعيفة ومحدودة بين الأعضاء بعضهم البعض فيسود الفتور بين الأعضاء، وخلال مرحلة التوجه نحو العمل والممارسة يقل شعور الأعضاء بالقلق وعدم الأمن وتقوى العلاقات بين بعضهم البعض ومن ثم تزداد العمليات الاتصالية عن المرحلة الأولى.

أما في مرحلة النضج تبلغ الاتصالات أقصى درجة حيث تزداد قوة العلاقات بين الأعضاء بعضهم البعض وبينهم وبين الأخصائي الاجتماعي، كما تزداد حرارة الاتصالات بينهم وتخرج الاتصالات إلى حيز أكبر من الجماعة ذاتها ومن المؤسسة وتصبح هناك اتصالات مع جماعات أخرى داخل وخارج المؤسسة للاستفادة من خدماتها، ومن ثم تحقيق أهداف الجماعة.

ولكن في مرحلة النهاية أو ما بعد النضج - كما يطلق عليها بعض العلماء - تضعف العمليات الاتصالية مرة أخرى نظراً لوصول الجماعة إلى أهدافها، الأمر الذي يؤدي إلى فتور حماس الأعضاء بالجماعة ورغبتهم في الانفصال والانضمام إلى جماعات أخرى أو رغبتهم في تغيير الأهداف والبرامج، وتظهر عوامل هدم في الجماعة، مما يؤدي إلى ضعف شبكة الاتصال داخلها بين الأعضاء بعضهم البعض، وهذه المرحلة تحتاج إلى مهارة الأخصائي حتى لا تؤدي الاتصالات السلبية إلى هدم الجماعة وتفككها.

6- البرنامج الممارس بالجماعة:

البرنامج هو كل ما تؤديه الجماعة من أنشطة لإشباع حاجاتها ورغباتها بمساعدة أخصائي الجماعة، ولهذا يجب على الأخصائي مساعدة

الجماعة على اختيار أوجه نشاط تهيئ الفرص على إيجاد وتقوية العلاقات بين الأعضاء وتزيد من التفاعلات والاتصالات فيما بينهم كالألعاب الجماعية والمشروعات الجمعية.... وغيرها، حيث تلعب محتويات البرنامج ووسائل التعبير عنه دوراً مهماً في سريان العمليات الاتصالية داخل الجماعة، وكلما كان البرنامج قادراً على إشباع حاجات ورغبات الأعضاء ومتفقاً مع قدراتهم وإمكانياتهم كلما أدى إلى زيادة حرص الأعضاء بالجماعة على الاتصال والتفاعل المستمر فيما بينهم أثناء تنفيذ أنشطة البرنامج.

7- جاذبية الجماعة للأعضاء:

أحد أسباب انضمام الأفراد إلى الجماعة واستمرارهم بها هو جاذبية الجماعة لأعضائها، بحيث تصبح الجماعة قادرة على إشباع حاجات الأعضاء النفسية والاجتماعية، وكلما كانت الجماعة تتسم بالجاذبية كلما حرص الأعضاء على التمسك بعضويتهم بها، وينعكس ذلك على حرصهم على التفاعل والاتصال بين الأعضاء بعضهم البعض خلال ممارسة أوجه أنشطة البرنامج المختلفة سواء داخل الجماعة أو خارجها.

خامساً: وسائل دراسة الجماعة كوسائل اتصال

لطريقة خدمة الجماعة وسائل فنية تعتمد عليها في جمع البيانات والحقائق الخاصة بأعضاء الجماعة ومن ثم وضع خطة لمساعدتهم على إشباع احتياجاتهم وحل مشكلاتهم، ومن هذه الوسائل: الملاحظة، والمقاييس السوسيومترية، والدراسات التجريبية، والنظريات العامة. وفيما يلي توضيح لكل وسيلة على حدة:

1- الملاحظة:

الملاحظة هي إحدى أساليب دراسة الجماعة حيث من خلالها يستطيع أخصائي الجماعة التعرف على سلوكيات أعضاء الجماعة والطرق التي تستخدمها الجماعة في حل مشكلاتها الجماعية، ومعرفة دور كل عضو في البرنامج وأنماط الاتصال السائدة بالجماعة، حيث يتعرف على العضو المتحدث والعضو المنعزل أو المنطوي والعضو مثير الشغب والعضو المعارض باستمرار، والتعرف أيضاً على طرق اتخاذ القرار في الجماعة، ويتم إجراء الملاحظة عن طريق أخصائي الجماعة أو عن طريق الجماعة ذاتها بحيث يلاحظ الأعضاء سلوكيات بعضهم البعض ثم تعرض هذه الملاحظات بعد تدوينها خلال اجتماعات الجماعة لتدعيم السلوك المرغوب وتعديل غير المرغوب.

2- الدراسات التجريبية:

تعتبر التجربة منهجاً للدراسة يسهم في دراسة تأثير متغير ما على سلوك أعضاء الجماعة وتستهدف التجربة في الدراسة العلمية إيجاد صورة من الضبط الاجتماعي والتحكم في المتغيرات الأخرى لمعرفة تأثير متغير واحد، ومن ثم تعميم النتائج على مواقف أخرى مما يساعد على فهم ودراسة السلوك الجماعي والتعرف على أسبابه.

3- القياس السوسيومتري:

هو أحد وسائل دراسة الجماعة الذي يكشف عن درجة تجانس الجماعة وتماسكها، إلا أنه لا يقيس الظاهرة بشكل عام ولكن يركز على قياس العلاقات الاجتماعية بين أعضاء الجماعة بعضهم البعض عن طريق معرفة مدى التجاذب والتنافر فيما بينهم.

ويرى (مورينو) أن المجتمع الإنساني عبارة عن شبكة من العلاقات الداخلية، ويتطلب القياس السوسيومتري اختيار الأعضاء ارتباطاً بموقف جماعي معين حتى يتم التعرف على طبيعة العلاقات الموجودة داخل الجماعة، ويستخدم القياس السوسيومتري في تحليل البيانات التي يمكن استخدامها في تنظيم الجماعة وإعادة تنظيمها، كما يساعد الأخصائي على التعرف على الصعوبات التي تواجه العلاقات الاجتماعية بالجماعة.

4-النظريات العامة:

وتتعلق هذه النظريات بسلوك الأفراد والجماعات ومن خلالها يتم التعرف على ديناميكية الأفراد والجماعات، ودراسة البيئة الاجتماعية التي يعمل بها أخصائي الجماعة وقيم وثقافة المجتمع المحلي المحيط بالجماعة والتعرف على أثر المجتمع على الجماعة.

ومن النظريات التي تسهم في دراسة الجماعات الصغيرة نظرية المجال أو ديناميات الجماعة، والتي تعتبر الجماعة نظاماً متكاملاً وأن الأعضاء داخلها يعتمدون على بعضهم البعض، ولهذا فإن سمات الجماعة تؤثر في بعضها البعض كالقيم والقيادة وشبكات العلاقات وغيرها، وهناك نظريات أخرى مثل نظرية التبادل ونظرية النظم الاجتماعية ونظرية الأنظمة العامة ونظرية التنظيم والسلوك المجتمعي وجميع هذه النظريات تسهم في دراسة الجماعات وسلوك الأعضاء داخلها ودراسة العمليات التي تحدث بالجماعة ونمط الاتصال والعلاقات داخلها.

5- الإصغاء:

إصغاء الأخصائي لحديث أعضاء الجماعة خلال ممارستهم لأوجه أنشطة البرنامج سواء كان الحديث موجهاً إليه أو موجهاً لبعضهم البعض،

يسهم في معرفة احتياجاتهم ورغباتهم وتحديد قدراتهم وإمكانياتهم كما يسهم إصغاء الأخصائي للأعضاء في شعورهم بأهميتهم ومدى اعتناء الأخصائي وتقديره لهم ومن ثم تزداد العلاقة المهنية بين الأخصائي والأعضاء.

6-التجاوب:

التجاوب أحد الأساليب الفنية ويعني قدرة الأخصائي على التحكم في مشاعره خاصة تجاه المواقف والمشاعر السلبية للعميل التي تنتج عن المشكلة التي يعاني منها، حيث يحاول الأخصائي وضع نفسه مكان العميل ويستجيب لاتصالاته غير المباشرة وخاصة خلال المقابلات الأولى مع العميل، ولهذا يعتبر التجاوب أحد الوسائل التي يستخدمها الأخصائي في عمله مع الجماعة لإنجاز المهام الاتصالية وتكوين العلاقة المهنية مع أعضاء الجماعة.

وفي ضوء ما سبق نجد أن أخصائي الجماعة ينتقي أسلوب الدراسة الذي يتناسب مع طبيعة الجماعة وأعضائها وتتناسب مع طبيعة الموقف ومرحلة النمو التي تمر بها الجماعة، وقد يستخدم أكثر من أسلوب لدراسة الجماعة في موقف واحد.

سادساً: العوامل التي تعوق الاتصال داخل الجماعة

هناك عوامل تعوق الاتصال داخل الجماعة، بعضها يرجع إلى الجماعة ذاتها وبعضها يرجع إلى أخصائي الجماعة، وبعضها يرجع إلى المؤسسة، ويمكن عرض هذه العوامل فيما يلي:

1- عوامل متعلقة بالجماعة وأعضائها:

أ. عدم وضوح أهداف الجماعة بالنسبة للأعضاء يؤثر على الاتصالات داخلها.

ب. التفاوت بين مستويات أعضاء الجماعة، حيث يتفاوت الأعضاء في المستوى التعليمي أو العمري أو الاجتماعي، ويؤدي ذلك إلى اختلاف اهتماماتهم ورغباتهم وقدراتهم.

ج. تفكك الجماعة وعدم تماسكها، وقد يتضح ذلك في بدايات تكوين الجماعة أو نهايتها، ومن مؤشرات عدم التماسك انخفاض معدل حضور الأعضاء الاجتماعات، وضعف ولائهم للجماعة، وفتور العلاقات وضعف الاتصالات وظهور التفاعلات السلبية بين الأعضاء، الأمر الذي يعوق الاتصال فسهولة الاتصال ووضوحه يزيد من تماسك الجماعة.

د. ضعف أساليب الضبط المستخدمة داخل الجماعة يؤدي إلى تفككها فلا يوجد ما يقوم سلوك الأعضاء ويوجهها نحو تحقيق أهداف الجماعة.

2- عوامل متعلقة بأخصائي العمل مع الجماعة:

أ. عدم قدرة الأخصائي على تكوين علاقة مهنية مع الأعضاء، وقد يرجع ذلك إلى حداثة عهده بالعمل أو افتقاره لهذه المهارة أو نتيجة لضعف إعداده العملي والعلمي، الأمر الذي يؤدي إلى ضعف العلاقات بين الأعضاء بالجماعة.

ب. عدم التزام الأخصائي بتطبيق مبادئ خدمة الجماعة مما يعوق الاتصال باعتبار المبادئ موجهات للممارسة المهنية.

ج. تركيز الأخصائي على بعض وسائل دراسة الجماعة دون الأخرى؛ كأن يتجاهل الإصغاء والتجاوب لأعضاء الجماعة مما يؤثر بالسلب على عملية الدراسة ومن ثم على عملية المساعدة.

د. كثرة الأعمال الإدارية التي ترهق الأخصائي بالمؤسسة وتحول دون أدائه المهني فيما يختص بدراسة الجماعة والتخطيط لمساعدتها على إشباع احتياجاتها وحل مشكلاتها، كما تؤدي إلى تحامل الأخصائي على الأعضاء نظراً لما يعانيه من ضغوط بالعمل.

3- عوامل ترجع إلى المؤسسة:

أ. تعقيد شروط المؤسسه وإجراءاتها واهتمامها بالأمور الروتينية يعوق اتصال الأعضاء و تفاعلهم الأمر الذى يؤدي إلى نفورهم من الجماعة.

ب. ضعف إمكانيات وموارد المؤسسة خاصة التي توجه لممارسة البرامج مما يؤدي إلى عدم تجدد البرامج.

ج. عدم اهتمام المؤسسة بدور مهنة الخدمة الاجتماعية وبطبيعة عمل الأخصائي الاجتماعي خاصة في المؤسسات الثانوية لعمل المهنة.

د. سوء معاملة الإداريين بالمؤسسة وعدم مساعدتهم للأعضاء في إشباع احتياجاتهم يؤثر سلبياً على مشاعر الأعضاء تجاه الجماعة والمؤسسة.

المبحث الرابع
الاتصال في طريقة تنظيم المجتمع

طريقة تنظيم المجتمع إحدى الطرق الأساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية التي تتعامل مع المجتمع ككل بما يتضمنه من أجهزة ومؤسسات متنوعة، وتعتمد الطريقة على الاتصال كعملية ضرورية وحيوية في أي مجتمع إنساني لتحقيق أهدافها في مساعدة المجتمعات على إشباع احتياجاتها وحل مشكلاتها والتغلب على مظاهر التفكك الاجتماعي والحفاظ على استمرار وحدة المجتمع وسلامة كيانه، ويحاول المنظم الاجتماعي إيجاد اتصالات إيجابية ومستمرة مع وحدة التعامل (المجتمع) سواء مجتمع الحاجة أو المشكلة باعتباره ضابط اتصال بين أفراد وجماعات المجتمع في جميع عمليات الطريقة، فالفرد لا يتعلم إلا من خلال الممارسة والمشاركة في إبداء الرأي والتفاعل، ولذلك يجب أن تتوافر بالأهالي الرغبة في العمل لبذل الجهود الواعية لمواجهة مشكلاتهم أو إشباع رغباتهم ويتم ذلك عن طريق الاتصالات المختلفة.

أولاً: أهداف الاتصال في طريقة تنظيم المجتمع

يسعى الاتصال في إطار طريقة تنظيم المجتمع إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، ويمكن عرضها فيما يلي:

1. ترسيخ ودعم مبدأ المشاركة بين أفراد المجتمع للنهوض به وتحسين مستوى معيشة المواطنين اجتماعياً واقتصادياً، ويتطلب هذا الهدف إجراء المنظم الاجتماعي اتصالات بالمواطنين من خلال

عقد المؤتمرات والندوات واللقاءات .... وغيرها من وسائل الاتصال الأخرى.

2. يسعى المنظم الاجتماعي إلى إكساب المواطنين العديد من الخبرات والمعارف لتمكينهم من المساهمة في تنمية مجتمعهم ومساعدتهم على المشاركة في حل المشكلات المجتمعية ومواجهة المشكلات المستقبلية.
3. توصيل الخدمات المقررة في الخطط التنموية إلى الجهات المستفيدة ويتطلب ذلك من المنظم الاجتماعي دراسة احتياجات أفراد المجتمع لتوجيه الخدمات إلى مستحقيها.
4. يسعى الاتصال من خلال وسائله المتعددة إلى تكوين علاقات قوية مع أفراد المجتمع والمحافظة عليها سواء من خلال اتصالات رسمية أو غير رسمية.
5. تستخدم وسائل الاتصال طريقة تنظيم المجتمع سواء في مرحلة الدراسة أو التخطيط أو تنفيذ البرامج أو تقويمها، ومن هذه الوسائل الزيارات والمقابلات والاجتماعات والمؤتمرات والندوات وغيرها.
6. التعرف على احتياجات أفراد المجتمع ومشكلاتهم من خلال الاتصال، ومن ثم وضع خطط لمواجهة هذه المشكلات وتنفيذ خطوات حل المشكلة.

ثانياً: أهمية الاتصال في طريقة تنظيم المجتمع

الاتصال عملية ضرورية يتم من خلالها دراسة المجتمع والتعرف على بناءات القوى به وجماعات الضغط وقياداته ودراسة احتياجاته والتعرف

على منظماته المختلفة، وتتضح أهمية تلك العملية في إطار طريقة تنظيم المجتمع فيما يلي:

1. من خلال الاتصال يستطيع المنظم الاجتماعي إيجاد علاقات اجتماعية إيجابية بين أفراد المجتمع بعضهم البعض وبينهم وبين المنظمات الاجتماعية.
2. يتم نقل الأفكار والخبرات والمعلومات والمهارات بين المنظم الاجتماعي وسكان وقيادات المجتمع بصورة متبادلة.
3. يتمكن المنظم الاجتماعي من القيام بخطوات ومراحل تنظيم المجتمع عن طريق عمليات الاتصال كعملية الدراسة والتخطيط والتشخيص والتحليل والتنفيذ والمتابعة والتقييم.
4. يتمكن المنظم الاجتماعي من خلال عمليات الاتصال من إيجاد علاقات إيجابية بين جماعات القوى في المجتمع.
5. من خلال الاتصال يستطيع المنظم الاجتماعي تطبيق مبادئ طريقة تنظيم المجتمع، كمبدأ الديمقراطية والمشاركة ومبدأ التوقيت والحركة ومبدأ السرية ومبدأ الاستعانة بالخبراء... وغيرها.
6. يتمكن المنظم الاجتماعي عن طريق عملية الاتصال من مساعدة المجتمع المحلي على التواصل مع المؤسسات الدولية والاستعانة بها في الجهود التنموية.

ثالثاً: مراحل وخطوات الاتصال في طريقة تنظيم المجتمع

تنطوي عملية الاتصال في إطار طريقة تنظيم المجتمع على مجموعة من الخطوات ويمكن عرضها كما يلي:

المرحلة الأولى: مرحلة الاستعداد من قبل المنظم الاجتماعي

يقوم المنظم الاجتماعي خلال هذه المرحلة بتكوين صورة واضحة عن المجتمع ودراسة احتياجاته ومشكلاته وموارده وإمكانياته والمؤسسات الموجودة به سواء الحكومية والأهلية ودراسة قياداته وجماعات القوى به وخبرات أفراده في العمل الاجتماعي، ويحصل على هذه المعلومات من خلال مصدرين هما:

1. الاطلاع على الدراسات والإحصاءات والأبحاث السابقة التي أجريت من قبل على المجتمع.
2. الاتصال بالمجتمع ومقابلة أفراده للتعرف على احتياجاتهم ومشكلاتهم بالإضافة إلى الاتصال بقياداته ومراكز القوى به، وإجراء زيارات للمؤسسات الموجودة بالمجتمع للاستفادة من مواردها.

المرحلة الثانية: تحديد الهدف من الاتصال

هناك العديد من الأهداف التي يسعى المنظم الاجتماعي إلى تحقيقها من خلال اتصاله بالمجتمع فقد يكون الهدف دراسة احتياجات المجتمع أو إكساب المجتمع خبرات ومهارات حل المشكلة أو يكون الهدف من الاتصال هو توجيه أفراد المجتمع إلى المؤسسات التي عن طريقها يتم الحصول على الخدمات أو يتصل بهم لتوعيتهم بحقوقهم وواجباتهم في المجتمع.... إلى غير ذلك.

وهنا لابد قبل القيام بالاتصال أن يحدد المنظم الاجتماعي الهدف منه، وبناء على تحديده للهدف يتم تحقيق ما يلي:

1. اختيار وسيلة اتصال تتناسب مع طبيعة الهدف المحدد.
2. تحديد الهدف يوضح للأخصائي فئة مستقبلي الرسالة ومستوياتهم سواء الثقافية أو الاجتماعية أو العمرية.
3. تحديد الهدف يمكن المنظم من تقييم جهوده وقياس ما حققه من نتائج بناءً على اتصاله بأفراد المجتمع ومقارنتها بالأهداف المتوقعة التي تم تحديدها قبل عملية الاتصال ومن ثم إجراء عملية التقويم.

المرحلة الثالثة: التعرف على المسؤولين بالمجتمع

يقوم المنظم الاجتماعي بتحديد قيادات المجتمع والمسؤولين به سواءً أكانت هذه القيادات طبيعية أم قيادات منتخبة أم مهنية، وتحديد الهدف من الاتصال بهذه القيادات، وكيفية الاتصال بها، ومحاولة تعريفهم بدوره، ووضع تصورات مستقبلية للعمل معاً من أجل التغلب على المشكلات المجتمعية.

المرحلة الرابعة: اختيار الوسيلة المناسبة لعملية الاتصال

يحتاج التأثير المطلوب لعملية الاتصال إلى استخدام وسائل يستجيب لها مستقبلو الرسالة، ولذلك فنجاح الوسيلة يتوقف على قدرتها على الوفاء بالاحتياجات البشرية ولذلك هناك شروط معينة يجب الالتزام بها عند اختيار وسيلة اتصال معينة ومنها:

1. اختيار وسيلة تتناسب مع مستقبلي الرسالة؛ فما يناسب مرحلة الطفولة من وسائل لا يناسب مرحلة الشباب، أو كبار السن

كما أن الوسيلة التي تناسب المتعلم تختلف عن الوسيلة المستخدمة مع الأقل درجة في التعليم.

2. اختيار وسيلة تسمح بمشاركة مستقبلي الرسالة باستجابات وردود أفعال فيما يعرف برجع الصدى أو التغذية العكسية.
3. مدى مناسبة الوسيلة مع محتوى الرسالة والهدف منها.
4. وجود خبراء وفنيين قادرين على استخدام الوسيلة.
5. اختيار وسيلة تتناسب مع موارد وإمكانيات المجتمع.

المرحلة الخامسة: الاتصال الفعلي

خلال هذه المرحلة يقوم المنظم الاجتماعي بالاتصال بالمستقبل سواء كان أفراد المجتمع أو القادة بالمجتمع، ويقوم بهذه المرحلة بعد أن يهيئ نفسه ويهيئ مستقبلي الرسالة لتلك العملية الاتصالية، ولابد لنجاح هذه المرحلة تحديد الوقت المناسب لعملية الاتصال بحيث يتناسب مع المنظم الاجتماعي ومع مستقبلي الرسالة، وتحديد المكان المناسب أيضاً، وفي بداية هذه المرحلة يقوم المنظم الاجتماعي بإثارة اهتمام المستقبل وجذبه وتشويقه لمضمون الرسالة والبدء معه وفقاً لاهتمامه وقدراته على الاستيعاب، وأن يتجنب الأفكار التشاؤمية أو المحبطة خاصة في بداية عملية الاتصال، وفي حالة وجود معلومات سلبية أو غير سارة يتم تأجيل نقلها إلى اتصالات لاحقة وخلال هذه المرحلة يتبادل المنظم الاجتماعي وأفراد المجتمع أدوارهم كمرسل ومستقبل.

وخلال هذه المرحلة يقوم المنظم الاجتماعي بإحداث تغييرات مقصودة في المجتمع عن طريق ثلاث خطوات رئيسة وهي:

1. إيقاظ الرغبة في التغيير، وقد يستخدم وسائل الاتصال الجماهيري كوسائل الإعلام لتحقيق هذا الهدف.
2. إحداث تغييرات إيجابية في أفراد المجتمع.
3. تثبيت التغيير الحادث لديهم باستخدام وسائل اتصال تساعد على نشر التغيير الإيجابي بين الأفراد.

المرحلة السادسة: إنهاء الاتصال والتقويم

لا يقصد بمرحلة الإنهاء أن المنظم الاجتماعي ينهي صلاته مع سكان المجتمع وقياداته، ولكن المقصود هو انقطاع المنظم كمرسل عن نقل محتوى الرسالة وخلال هذه المرحلة يقوم المنظم الاجتماعي بالتأكد من وصول محتوى الرسالة كما يفهمه ويدركه المرسل إلى مستقبلي الرسالة، وتحديد الصعوبات التي واجهت عملية التنفيذ، ومن ثم تقييم عملية الاتصال والتعرف على ما حققته من نتائج في ضوء الأهداف المتوقعة والتي تم تحديدها في المرحلة الثالثة لعملية الاتصال، ويجب على المنظم الاجتماعي التمهيد لإنهاء العمل مع المجتمع المحلي وألا يتم ذلك خلال تنفيذ البرنامج أو المشروع المتفق عليه مع المجتمع، ويجب أن يهيئ المنظم الاجتماعي نفسه ويهيئ المجتمع لنهاية العملية الاتصالية مثلما فعل في بداية الخطوات، وذلك حتى لا يفقد العلاقة مع المجتمع.

رابعاً: العلاقة بين الاتصال وطريقة تنظيم المجتمع

تتضح العلاقة بين عملية الاتصال وطريقة تنظيم المجتمع بأنهما عمليتان متكاملتان ومتداخلتان، فعملية الاتصال تبدأ منذ بداية عمل المنظم الاجتماعي مع المجتمع إلى أن يستطيع تحقيق أهدافه، حيث تظل مستمرة في كل مرحلة من مراحل طريقة تنظيم المجتمع، ويمكن عرض

هذه العلاقة من خلال عملية الاتصال في كل مرحلة من مراحل طريقة تنظيم المجتمع وهي كما يلي:

1- الاتصال في المرحلة التمهيدية:

تهدف هذه المرحلة إلى دراسة المجتمع وتوضيح دوره ومسؤولياته المهنية لأفراد المجتمع، بالإضافة إلى دراسة المنظمة التي يعمل بها المنظم ومعرفة أهدافها ولوائحها ومواردها وعلاقاتها بالمنظمات الأخرى في المجتمع ودراسة المجتمع المحيط بالمنظمة من حيث خصائص وسمات سكانه وقدراتهم واحتياجاتهم المتعددة، والمشكلات التي يتعرضون لها في المجتمع سواء الاقتصادية أو التعليمية أو السياسية، ودراسة الجهود التي بذلت من قبل لمواجهة هذه المشكلات.

وفي سبيل تحقيق الأهداف السابقة يقوم المنظم بإجراء اتصالات متنوعة كما يلي:

أ. الاتصال مع أفراد المجتمع.

ب. الاتصال مع المؤسسات المجتمعية.

ج. الاتصال مع قيادات المجتمع والمسؤولين والخبراء به.

ومن خلال هذه الاتصالات يسعى إلى إقامة علاقات طيبة مع أفراد المجتمع ونقل الأفكار والمعلومات (الرسالة) إلى جميع سكان المجتمع ولكنه قد يجد صعوبة في نقل الرسالة إلى جميع السكان نظراً لتفاوتهم في الخبرات والخصائص والمهارات ولذلك يتطلب منه استخدام إحدى وسائل الاتصال الجماهيري، وقد يتغلب على هذه الصعوبة من خلال الاتصال بقادة المجتمع بحيث يتمكن القادة من التأثير في جماعاتهم

متأثرين بأفكار ووجهات نظر المنظم الاجتماعي، وهناك شروط يجب أن تتوافر لدى قادة الرأي في المجتمع ومنها ما يلي:

أ. أن يكون القادة ممثلين فعلاً لجماعات المجتمع ولابد أن يتأكد المنظم الاجتماعي من ذلك حتى يتمكن القادة من التأثير بدورهم على جماعاتهم.

ب. التأكد من رغبة قادة الرأي في تحقيق أهداف المجتمع وإحداث التأثير الإيجابي في أفراده وأن يكون هناك ثقة من قبل أفراد المجتمع في هؤلاء القادة.

ج. وجود علاقات وطيدة بين قادة الرأي والمنظم الاجتماعي بحيث تكون هذه العلاقات قائمة على الثقة والاحترام والتقبل، ومحاولة التعبير عن المشاعر المتبادلة بينهم عن طريق وسائل الاتصال اللفظي وغير اللفظي.

د. التأكد من إدراك قادة الرأي لمحتوى الرسالة مثلما هو في ذهن وإدارك المنظم الاجتماعي، ويتم ذلك من خلال التغذية العكسية التي توضح وجود تطابق بين الصورة الذهنية لدى المنظم والصورة الذهنية لدى قادة الرأي وبالتالي التأكد من قدرته على التأثير في أفراد المجتمع.

2- الاتصال في المرحلة التخطيطية:

تهدف هذه المرحلة إلى مواجهة المشكلات المجتمعية وإشباع احتياجات المجتمع معتمداً في ذلك على المعلومات التي تم جمعها خلال المرحلة التمهيدية، الأمر الذي يؤدي إلى مساعدة المنظم الاجتماعي على

وضع خطة للعمل المهني ومن ثم المساعدة على تحقيق الأهداف بأعلى كفاءة ممكنة وأقل تكاليف وأدنى جهد ممكن وفي أقصر وقت.

وتتم هذه المرحلة من خلال خطوات تتمثل فيما يلي:

أ- تحديد احتياجات المجتمع و الموارد اللازمة لإشباع هذه الاحتياجات:

وتتم هذه الخطوة من خلال اتصال المنظم الاجتماعي بشكل مباشر وغير مباشر مع أفراد المجتمع لجمع المعلومات والحقائق الخاصة بهذه الاحتياجات والموارد المتاحة أو الممكن إتاحتها وذلك من خلال إعداد استبانات لهذا الغرض وتوزيعها على أفراد المجتمع لتعبئتها ثم تفريغها للحصول على المعلومات منها ، وأحياناً إذا كان المجتمع على درجة من الأمية يصعب عليه الإجابة على الأسئلة الخاصة بالاستبيان ولهذا يتم استخدام وسيلة أخرى للحصول على المعلومات، وعادة يكون الاتصال المباشر أفضل من الاتصال غير المباشر للحصول على بيانات وحقائق صادقة وواقعية.

ب- تحليل البيانات التي تم جمعها في الخطوة الأولى:

الحصول على البيانات لا يعتبر هدفاً في حد ذاته، لكنه وسيلة لتحقيق أهداف طريقة تنظيم المجتمع في إشباع الحاجات وحل المشكلات، وبالتالي يقوم المنظم الاجتماعي بتحليل البيانات التي قام بجمعها في المرحلة الأولى، ويتم ذلك من خلال التعرف على أسباب المشكلات التي تنتشر في المجتمع والربط بين هذه الأسباب والقيام بتحديد العقبات التي تقف أمام إشباع الاحتياجات المجتمعية.

ويقوم بعرض هذه الحقائق التشخيصية على أفراد المجتمع ضماناً لاشتراكهم في وضع حلول للمشكلات التي يتعرضون لها وفقاً لمعرفتهم

بأسباب المشكلات، بحيث تهتم طريقة تنظيم المجتمع بضرورة مشاركة أفراد المجتمع في وضع الاقتراحات والحلول لمواجهة المشكلات التي تعترضهم والمفاضلة بين الحلول. وفي ضوء ما سبق فالمنظم الاجتماعي يجري اتصالات لجمع المعلومات واتصالات أخرى مع أفراد المجتمع لعرض المعلومات في صورة حقائق تشخيصية عليهم، ويتمكن من إجراء هذه الاتصالات عن طريق وسائل متعددة للاتصال كوسائل الاتصال المباشر من خلال المقابلات والاجتماعات والندوات أو استخدام وسائل الاتصال غير المباشر كالوسائل السمعية والبصرية.

3- الاتصال في المرحلة التنفيذية:

خلال هذه المرحلة يتم التنفيذ الفعلي لما تم التخطيط له حيث تترجم الخطة إلى برامج وأنشطة بتنفيذها يتحقق الهدف، ولهذا فهي تتطلب مشاركة الجهود الشعبية على نطاق أوسع من المشاركة في المرحلة التخطيطية ولذلك تتم المرحلة التنفيذية وفقاً لمجموعة من الخطوات وهي كما يلي:

أ. العمل مع القيادات الشعبية والمهنية بالمجتمع.

ب. تدريب هذه القيادات على الأعمال لضمان نتائج أفضل.

ج. توزيع المسؤوليات والمهام على بعض أفراد المجتمع ممن لديهم استعداد للمشاركة.

د. استثارة أهالي المجتمع للمشاركة في التنفيذ.

وفي ضوء هذه الخطوات نجد أن للمنظم الاجتماعي دوراً كبيراً في الاتصال بالقيادات الشعبية والسكان مستخدماً في ذلك الاتصال المباشر

وغير المباشر بأساليبها المتعددة، وخلال هذه الاتصالات يتم استشارة الأهالي والتعرف على قدراتهم وخبراتهم واستعداداتهم لتأدية المسؤوليات الملقاة على عاتقهم بدقة وكفاءة كما يتم الاتصال بالأهالي لعقد دورات تدريبية لمساعدتهم على أداء المسؤوليات التي تستند إليهم.

4- الاتصال في المرحلة التقويمية:

بداية يجب أن نوضح أن التقويم لا يقتصر على نهاية العمل ولكنه جزء من كل مرحلة من المراحل السابق ذكرها، وتهدف هذه المرحلة إلى الكشف عن فاعلية برامج ومشروعات التنمية وقياس درجة كفايتها وآثار هذه المشروعات في تحقيق أهداف التنمية، ويتم تحقيق هذا الهدف من خلال قياس النتائج التي تترتب على تنفيذ المشروعات والبرامج ومقارنة هذه النتائج بالأهداف الأصلية التي كان ينتظر تحقيقها للحكم على فشل أو نجاح هذه البرامج.

ومن خلال التقويم يتم التعرف على الأسباب التي أدت إلى القصور في التنفيذ ومن ثم العمل على تعديل الخطة التنفيذية ولذلك تعتمد هذه المرحلة على الخطوات التالية:

أ. تحديد أهداف المشروع.
ب. تحديد أهداف التقويم وهل هو تقويم نهائي أم تقويم مرحلي.
ج. التحليل السليم والفهم الكامل للمشكلة وأسبابها.
د. تحديد مكان التقويم.
ه. قياس التغيير الناتج.
و. جمع البيانات واستخلاص النتائج.

وبالنظر لهذه الخطوات نجد أن المنظم الاجتماعي يحتاج إلى أن يتوافر لديه الكثير من المعلومات والبيانات عن كل من الأهداف والخطة ونتائج تنفيذ البرامج والمشروعات، وبيانات عن نتيجة المقارنة بين الأهداف المحددة سلفاً والنتائج الفعلية، ولهذا لابد أن يقوم بالعديد من الاتصالات للحصول على هذه البيانات والمعلومات ويتم ذلك من خلال استخدام الوثائق والسجلات والتقارير المختلفة عن البرامج والمشروعات وبعد الخروج بالنتائج يقوم بمناقشتها مع أهالي المجتمع والقيادات الشعبية، ولهذا يقوم المنظم الاجتماعي بالاتصال بهم من خلال عقد لقاءات واجتماعات تنظم لهذا الغرض.

وفي ضوء ما سبق من خطوات ومراحل طريقة تنظيم المجتمع نجد أنها تعتمد على عمليات اتصالية يقوم بها المنظم الاجتماعي باستخدام وسائل اتصال، وأكثر الوسائل شيوعاً في طريقة تنظيم المجتمع هي كالتالي:

أ. الندوات.

ب. اللقاءات.

ج. الاجتماعات.

د. الزيارات.

ه. اللجان.

و. المؤتمرات.

ز. التقارير والوثائق والمستندات.

ح. وسائل الإعلام الجماهيري كالإذاعة والتلفزيون.... وغيرها.

خامساً: عوامل نجاح الاتصال في طريقة تنظيم المجتمع

هناك مجموعة من الاعتبارات يجب أن تراعى عند القيام بعمليات اتصالية في إطار طريقة تنظيم المجتمع وذلك ضماناً لنجاح الاتصال، ويمكن تحديدها فيما يلي:

1. تحديد الهدف من عملية الاتصال مع مراعاة أن يتناسب مع احتياجات السكان.
2. تهيئة المرسل (المنظم الاجتماعي) لعملية الاتصال قبل القيام بها.
3. وضوح الرسالة وملاءمتها للجمهور المستقبل.
4. تقديم أمثلة وأدلة وبراهين خلال عرض الرسالة كوسيلة لإقناع المستقبلين بمحتوى الرسالة.
5. عرض موضوع الرسالة من الجانبين المؤيد والمعارض وترك الحرية للمستقبلين بعد التعرف على حجج الجانب المؤيد وحجج الجانب المعارض.
6. تكرار محتوى الرسالة باستخدام أكثر من وسيلة اتصال باعتبار ذلك من العوامل التي تساعد على الإقناع.
7. استخدام ألفاظ ورموز يستطيع مستقبلو الرسالة فهمها والتجاوب معها.
8. مراعاة معيار الجاذبية بحيث يتم البدء بالجوانب الأكثر شيوعاً للجمهور ثم الجوانب الأخرى وذلك لجذب الانتباه للموضوع.

المبحث الخامس

الاتصال في الطرق المساعدة

أولاً: التخطيط في الخدمة الاجتماعية

أصبح التخطيط الاجتماعي طريقة مستقلة في الخدمة الاجتماعية في السبعينيات، حيث ظهرت آراء تنادي بذلك وظهرت نظريات خاصة بالتخطيط لإثراء البناء المعرفي للخدمة الاجتماعية.

فالتخطيط هو عملية تغيير اجتماعي تهدف إلى نقل المجتمع من وضع اجتماعي إلى وضع اجتماعي أفضل منه خلال فترة زمنية محددة من خلال اتخاذ مجموعة من القرارات الخاصة باستخدام الموارد المتاحة حالياً ومستقبلاً لإشباع الاحتياجات ومواجهة المشكلات وتتم هذه العملية من خلال أجهزة المجتمع على كافة المستويات الجغرافية.

كما يعرف التخطيط بأنه عملية اتخاذ قرارات منطقية عن أهداف المستقبل ووسائل تحقيق هذه الأهداف والتي تعتمد على وضوح ورسم الإجراءات والقيم المتضمنة للطرق البديلة للعمل.

وهناك علاقة ارتباطية بين التخطيط وطرق المهنة الأساسية السابق الإشارة إليها حيث يستخدمه الأخصائيون الاجتماعيون في كافة العمليات المهنية باعتباره أسلوباً علمياً وأداة تستخدم لتحقيق أهداف مهنة الخدمة الاجتماعية، كما توجد علاقة بين عملية الاتصال والتخطيط كطريقة مساعدة ويمكن توضيح هذه العلاقة من خلال ما يلي:

1- أهداف الاتصال في إطار التخطيط الاجتماعي:

الاتصال عملية ضرورية يتم من خلالها دراسة الأهداف التي ينشدها المجتمع، وتتضح أهمية تلك العملية في التخطيط الاجتماعي فيما يلي:

أ. تعبئة الجهود المختلفة للأخصائيين الاجتماعيين لتحقيق أهداف مجتمعية عامة.

ب. يسهم الاتصال في ربط أجهزة وتنظيمات المجتمع بالأهداف التي يسعى المجتمع إلى تحقيقها.

ج. يسعى القائم بعملية الاتصال إلى دراسة احتياجات أفراد المجتمع ووضع أولويات لهذه الأهداف عن طريق وسائل الاتصال المختلفة الشخصية والجماهيرية.

د. إيجاد نوع من التكامل بين كافة برامج ومشروعات التنمية الاجتماعية والاقتصادية من خلال العمل في المجالات المتنوعة للرعاية الاجتماعية.

هـ. عن طريق الاتصالات المختلفة بالمجتمع ومؤسساته يتم التعرف على الموارد والإمكانيات المتاحة أو الممكن إتاحتها في المجتمع خلال فترة زمنية محددة.

و. يتم تحقيق التعاون بين كافة الأجهزة والمؤسسات الاجتماعية المختلفة التي تهتم بالرعاية الاجتماعية عن طريق الاتصالات المختلفة بينهم.

ز. يسهم الاتصال في تحقيق التنسيق والتكامل بين المشروعات التنموية المختلفة وهو الهدف الذي يسعى المخطط الاجتماعي إلى تحقيقه خلال عمله بمجالات الرعاية الاجتماعية المختلفة.

ح. من خلال الاتصال يستطيع المخطط الاجتماعي تطبيق مبادئ التخطيط في الخدمة الاجتماعية كما يلي:

أ- **مبدأ الواقعية:**

يسعى المخطط الاجتماعي لوضع خطة تتماشى مع الاحتياجات الفعلية لأفراد المجتمع وذلك بالاتصال بأفراد المجتمع لدراسة احتياجاته والتعرف على المشكلات الحالية التي يواجهها وجمع الحقائق والمعلومات عن الموارد المادية والبشرية المتاحة بالمجتمع ومدى استعداد أفراد المجتمع للعمل المشترك.

ب- **مبدأ الشمول:**

تتصف الخطة التي يضعها المخطط الاجتماعي بالشمول لكافة القطاعات بالمجتمع وذلك تحقيقاً للعدالة الاجتماعية ، وهنا عليه الاتصال بكافة القطاعات المجتمعية للتعرف على احتياجاتهم والمشكلات والصعوبات التي تعترضهم لتوجيه الخدمات المختلفة إليهم.

ج- **مبدأ التعاون والتنسيق:**

يعد التعاون والتنسيق أمرين أساسيين لنجاح أي خطة ، ولهذا يهتم المخطط الاجتماعي بالاتصال بالقيادات الشعبية والقيادات المهنية بالإضافة إلى الاتصال بأفراد المجتمع لإيجاد نوع من التعاون والتنسيق بينهما وللتأكد من مدى رضى أفراد المجتمع عن الجهود المختلفة لإشباع احتياجاته.

د- **مبدأ مراعاة الظروف الداخلية والخارجية:**

يراعي المخطط الاجتماعي العوامل الداخلية والخارجية التي يمكن أن تؤثر على الخطة المستقبلية ، ولهذا يهتم بالاتصال بالجماهير وإجراء

دراسات لمعرفة الظروف الداخلية والخارجية وتشكيل اتجاهات الرأي العام عن طريق البرامج التثقيفية والتوعوية التي تسهم في تنوير الجماهير حتى تتضافر الجهود التنموية.

هـ- مبدأ التقدمية:

حتى يتمكن المخطط الاجتماعي من الوصول إلى الأهداف المنشودة لابد من مراعاة الاطلاع على الخطط السابقة التي تم تنفيذها بالمجتمع وذلك بالاعتماد على الوثائق والسجلات كوسائل اتصالية، ومن ثم البدء بما انتهت إليه الخطة القديمة وذلك لضمان التكرار أو الانفصال عن الواقع الفعلي.

2- عملية الاتصال في إطار مراحل التخطيط الاجتماعي:

تتحدد مراحل التخطيط الاجتماعي في ثلاث مراحل أساسية وهي:

أ. الدراسة ووضع الخطة.

ب. مرحلة التنفيذ.

ج. مرحلة المتابعة والتقويم.

وخلال كل مرحلة من هذه المراحل تتضح العلاقة بين عملية الاتصال والتخطيط الاجتماعي فعملية الاتصال تبدأ منذ بداية عمل المخطط الاجتماعي مع المجتمع إلى أن يستطيع تحقيق أهدافه، ويمكن عرض هذه العلاقة من خلال كل مرحلة على حدة:

أ- الدراسة ووضع الخطة:

خلال هذه المرحلة يقوم المخطط الاجتماعي باستخدام عملية الاتصال في جمع البيانات والحقائق الشاملة عن احتياجات المجتمع للتوصل إلى

أفضل البدائل المختلفة لتحقيق الأهداف من وجهة نظر أفراد المجتمع، ويتم ذلك من خلال الخطوات التالية:

1. جمع المعلومات والحقائق عن المجتمع عن طريق وسائل الاتصال المختلفة.
2. تحديد الأهداف المختلفة المطلوب تحقيقها خلال فترة زمنية محددة.
3. التوصل إلى المشروعات والبرامج التي تسهم في إشباع احتياجات أفراد المجتمع في ضوء المقابلات التي تتم مع الجمهور والقيادات المجتمعية.
4. إجراء المزيد من المناقشات بشأن التوصل إلى خطة مستقبلية تستخدم لمواجهة المشكلات وإشباع الاحتياجات المجتمعية.

ب- تنفيذ الخطة:

خلال هذه المرحلة يتم ترجمة الخطة التي وضعت مسبقاً إلى برامج ومشروعات قابلة للتنفيذ بالمجتمع، ويكون دور المخطط الاجتماعي إجراء اتصالات مختلفة على جميع المستويات والقطاعات للتعرف على الموارد المختلفة وتحديد البرامج والمشروعات التي تشبع الاحتياجات المجتمعية، ويتم ذلك من خلال ما يلي:

1. تحديد أولويات المشروعات والبرامج التي تتضمنها الخطة.
2. دراسة إجراءات تنفيذ الخطة على المستويات المختلفة.
3. دراسة المشروعات التي تم تنفيذها فعلياً في خطط سابقة ومعرفة العلاقة بينها وبين الخطة الحالية.
4. تحديد البرنامج الزمني للتنفيذ وفقاً لأولويات محددة.
5. التأكد من توافر الموارد المالية والتنظيمية اللازمة لنجاح التنفيذ.

3- مرحلة المتابعة والتقييم:

يقوم المخطط الاجتماعي بالتأكد من أن البرامج والمشروعات التي تم تنفيذها بالفعل وفقاً للخطة الموضوعة، وكي تتم هذه المرحلة يقوم باستخدام وسائل الاتصال المختلفة كالمقابلات والمؤتمرات والاجتماعات العامة واللجان.... وغيرها لجمع المعلومات والبيانات عما تم تنفيذه وفقاً للبرنامج الزمني المحدد لذلك.

كما يقوم بالاتصال بالمؤسسات المجتمعية والفئات المختلفة بالمجتمع وأعضاء اللجان المعنية للتعرف على الأسباب والظروف التي أدت إلى تحقيق الأهداف أو الأسباب التي حالت دون تحقيق الأهداف لمحاولة تفاديها مستقبلاً.

ثانياً: البحث في الخدمة الاجتماعية

اشتدت الحاجة إلى طرق البحث العلمي المختلفة للوصول إلى الحقائق التي تبنى عليها الخطط العلاجية، وقد اعتبرته (ماري ريتشموند) إحدى الطرق المساعدة لمهنة الخدمة الاجتماعية.

ويعتبر البحث الاجتماعي طريقة منظمة لجمع الحقائق عن الظواهر والمشكلات الاجتماعية وتنظيم هذه الحقائق للتعرف على علاقتها بعضها ببعض وذلك لفهم هذه الظواهر والمشكلات حتى يمكن التنبؤ بالتغيرات المحتملة ومن ثم الاستعداد لمواجهتها.

1- أهداف البحث العلمي في الخدمة الاجتماعية:

بحوث الخدمة الاجتماعية لا تختلف عن البحوث الاجتماعية من حيث الموضوع أو المنهج المستخدم، فكلاهما يهتم بدراسة واقع الحياة الاجتماعية

بالاعتماد على المنهج العلمي للحصول على المعارف والمعلومات المتعلقة بهذا الواقع، ولذلك تتحدد أهداف البحث في الخدمة الاجتماعية فيما يلي:

1. تهتم بحوث الخدمة الاجتماعية بالجانب التطبيقي من خلال تحصيل المعارف والمعلومات التي يمكن الاستفادة منها في تحسين مستوى الخدمات العلاجية والوقائية والتنموية التي تقدمها مهنة الخدمة الاجتماعية.
2. تسعى بحوث الخدمة الاجتماعية إلى التأكد من صحة المفاهيم والمبادئ التي يستخدمها الأخصائيون الاجتماعيون في تعاملهم مع الأفراد والجماعات والمجتمعات، والاستفادة من المعارف والحقائق التي يتم جمعها في تحقيق أهداف مهنة الخدمة الاجتماعية.
3. تهدف الخدمة الاجتماعية إلى تحصيل معارف غير مقيدة بمشكلات تتطلب حلولاً، ولهذا فهناك بعض البحوث بالخدمة الاجتماعية بدأت تتجه اتجاهاً نظرياً بحتاً ومن خلالها تتوافر المدركات والنظريات والمعارف العلمية مما يسهم في جعل الممارسة الميدانية أكثر علمية.

2- أنواع البحوث في الخدمة الاجتماعية:

هناك البحوث الاستطلاعية والتي غالباً ما تستخدم في الظواهر الجديدة التي لم تتطرق إليها الأبحاث العلمية والبحوث الوصفية وتهدف إلى وصف خصائص وسمات الظاهرة موضوع الدراسة.

أما البحوث التجريبية وتهدف إلى اختبار فروض يرغب الباحث في التأكد من صحتها، كما تعتمد البحوث على عديد من الأدوات ومنها المقابلة، الملاحظة، الوثائق والاستبيان، ...إلخ.

3- العلاقة بين الاتصال والبحث الاجتماعي:

تتحدد العلاقة بين الاتصال والبحث العلمي في الاعتماد على المنهج العلمي عند إجراء الاتصالات مع أفراد المجتمع حيث حدد البعض أنواع بحوث الاتصال فيما يلي:

أ. بحوث تتصل بدراسة الخصائص العامة للمرسل ومكانته الاجتماعية ودوره في التأثير على الجمهور.

ب. بحوث تتعلق بالجمهور متلقي الرسالة والتعرف على أكثر الوسائل تفضيلاً لديهم وتحديد أنواع الجماهير وخصائصهم ومستوياتهم ومدى تأثير ذلك على تلقي الرسالة والاقتناع بها ، كما ترتبط هذه البحوث بالتعرف على مدى وصول الرسالة إلى الجمهور ومدى تحريفهم لها من عدمه واتجاهات المتلقي نحو أداة الاتصال نفسها.

ج. البحوث التي تتناول مادة الاتصال أو محتواها ومضمونها ، من خلال التعرف على محتوى الرسالة ومدى منطقها وتسلسلها بما تعرضه من أفكار وحقائق ومعلومات حيث تنتقل محتوى الرسالة عن طريق الرموز اللفظية وغير اللفظية (الحركية والمصورة والموسيقية).

د. ويتم تحليل محتوى مادة الاتصال بهدف التعرف على تأثيرها على المتلقي وتأثير اختلاف الشكل وأسلوب عرض الرسالة وتكرار الرسالة واللغة المستخدمة في مادة الاتصال.

ه. البحوث المرتبطة بوسيلة الاتصال المستخدمة للتعرف على قدرة كل وسيلة في التأثير وتحقيق أهداف العملية الاتصالية ، ومن هذه

الوسائل الصحف، الراديو، التليفزيون كوسائل جماهيرية أو الوسائل الشخصية كالمناقشات والمقابلات والاجتماعات وغيرها.

و. البحوث التي تتناول تحليل التأثير الناتج عن استخدام العمليات الاتصالية المختلفة على الجماهير.

ثالثاً : الإدارة في الخدمة الاجتماعية

مهنة الخدمة الاجتماعية شأنها شأن المهن الأخرى تأثرت بالتفكير العلمي في إدارتها للمؤسسات المهنية وساعد على ذلك زيادة اهتمام الأخصائيين الاجتماعيين بالسياسة الاجتماعية والتخطيط الاجتماعي المبني على البحوث العلمية، بالإضافة إلى كثرة المؤسسات الاجتماعية على مختلف المستويات، مما أدى إلى الحاجة لتنسيق جهود هذه المؤسسات منعاً للتكرار والازدواج في الخدمات وتوصيلها إلى من هم في حاجة إليها بأحسن الطرق.

ولهذا بدأ الأسلوب العلمي في إدارة المؤسسات الاجتماعية، حيث تعتبر الإدارة من أهم عوامل نجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها وللإدارة أهمية كبرى للهيئات الحكومية والأهلية على السواء،وأصبحت الإدارة هي الطريقة التي يدير بها الأخصائيون الاجتماعيون مؤسسات الخدمة الاجتماعية.

فالإدارة هي الطريقة العلمية التي يمكن بواسطتها تحقيق أهداف برنامج معين بواسطة جهاز إداري ونظام علمي يمكن عن طريقه السير بالجهود المتوافقة المترابطة تجاه الأهداف ولهذا يجب أن تكون الإدارة عملية دائمة التغير لمواجهة الظروف.

وتقوم الإدارة بمجموعة وظائف ومنها: التخطيط، التنظيم، التوظيف، التوجيه، التنسيق، التسجيل، التمويل.

بالتالي فللإدارة أهمية لتحقيق أهداف مهنة الخدمة الاجتماعية مستخدمة في ذلك عملية الاتصال، ويعرف الاتصال في الإدارة: بأنه عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة وخارجها، كما يعرف بأنه إنتاج أو توفير أو تجميع البيانات أو إذاعتها بحيث يتمكن الفرد أو الجماعة بإحاطة الغير بأمور أو معلومات جديدة أو التأثير في سلوك الأفراد والجماعات لتغيير هذا السلوك أو توجيهه وجهة معينة.

إلا أن المشكلة الأساسية في العمليات الإدارية ترتبط بالاتصال باعتباره وسيلة لنقل وتبادل المعلومات والبيانات والحقائق بين المستويات الإدارية المختلفة ولما كان الأخصائي الاجتماعي هو الممارس المهني داخل المنظمات فمن الواجب أن يكون ملماً بوظائف الاتصال وعملياته والوسائل المختلفة للاتصال بالمستويات الإدارية بالمؤسسات الاجتماعية.

1- أهداف عملية الاتصال في محيط إدارة المؤسسات:

عملية الاتصال تعتبر مقوماً أساسياً ترتكز عليه كافة عناصر العملية الإدارية حيث تعتمد كفاءة المدير على مهاراته في الاتصال، ولهذا فالاتصال ليس غاية، ولكنه وسيلة لإنجاز العمليات الإدارية، ويمكن توضيح أهداف الاتصال بالمؤسسات الاجتماعية في النقاط التالية:

أ. توطيد العلاقات بين العاملين بالمستويات المختلفة وبين الرئيس والمرؤوسين وخلق المناخ المناسب لتحقيق أهداف المؤسسات الاجتماعية.

ب. المعلومات والبيانات التي تنقل عن طريق وسائل الاتصال تمكن الإدارة من دراسة احتياجات العاملين ورغباتهم ومحاولة إشباعها.

ج. الاتصالات الرسمية وغير الرسمية بين المستويات الإدارية المختلفة تسهم في تيسير سير العمل في تكامل وانسجام.

د. الاتصال وسيلة لنقل وتدفق المعلومات والبيانات والأفكار من المرؤوسين إلى الإدارة ونقل التوجيهات والأوامر والقرارات من الإدارة إلى المرؤوسين، ولهذا يعتبر الاتصال أحد مقومات أو عناصر المؤسسة.

ه. تتوقف عملية اتخاذ القرارات وكفاءتها بالمؤسسات على نوع المعلومات والقرارات المتبادلة وعلى البدائل المتاحة بين المستويات الإدارية المختلفة.

و. استخدام وسائل فعالة للاتصال بالمؤسسات يعتبر أحد معايير النجاح للمؤسسة، لأنها تكفل للإدارة التعرف على آراء واتجاهات العاملين ومشكلاتهم ومدى رضاهم عن القرارات الصادرة.

ز. توجد في بعض المؤسسات جماعات عمل عديدة لأداء أعمال معينة كالميزانية والتخطيط للبرامج والتدريب وتعيين الموظفين، وتحتاج هذه الجماعات إلى الاتصال لتيسير العمل وتنفيذ القرارات.

ح. التطور الهائل في وسائل الاتصال والذي ساعد عليه التطور التكنولوجي الذي تميز به المجتمع المعاصر ساهم في زيادة فعالية إدارة المؤسسات الاجتماعية لمواجهة الاحتياجات والمتطلبات سريعة التغير بالمجتمع.

ط. يعتمد المديرون في توجيههم للعاملين بالمؤسسات على سجل من الاتصالات التي تحدد للعامل أهداف التنظيم بصفة عامة وتحدد لهم الواجبات والأعمال التي تتوقعها منهم الإدارة.

2- أنواع الاتصالات بالمؤسسات الاجتماعية:

تتعدد أنواع الاتصالات بالمؤسسات الاجتماعية وفقاً للهدف منها وطبيعة الأعمال بها والأسلوب المتبع في اتخاذ القرارات ويمكن عرضها كما يلي:

أ- الاتصال الرسمي:

هي تلك الاتصالات التي تتم في إطار القواعد التي تحكم المنظمة وتتبع القنوات والمسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي، وقد حظي هذا النوع من الاتصال باهتمام أنصار المدرسة التقليدية في الإدارة باعتباره الوحيد الذي يحقق أهداف المنظمة لما يتضمنه من التعليمات والأوامر التي تصدر من المديرين بالإدارة للعاملين كي تتحقق أهداف المؤسسة، وتتحدد أشكال الاتصال الرسمي فيما يلي:

1- الاتصالات من أعلى إلى أسفل (الهابط):

وهي اتصالات تتضمن الأوامر والتعليمات والتوجيهات تصدر من القيادة العليا بالمؤسسة في مستوى معين إلى مستويات إدارية أدنى منها لتنفيذ برامج معينة.

2- الاتصالات من أسفل إلى أعلى (الصاعد):

تتم هذه الاتصالات من المرؤوسين إلى الرؤساء، حيث تتضمن استجابات المرؤوسين على رسائل المستويات الإدارية الأعلى والشكاوى والصعاب التي تعترضهم في العمل ومقترحاتهم لمواجهة هذه الصعوبات، ومن خلال هذه الاتصالات يتمكن المديرون من إصدار قرارات سليمة قائمة على معلومات صحيحة.

3- *الاتصالات الأفقية:*

ويقصد بها الاتصالات بين العاملين بالمستويات الإدارية الواحدة بهدف تنسيق الجهود المشتركة ومنعاً لازدواجها وتضاربها ومن ثم تيسير تحقيق أهداف المنظمة.

ب- الاتصال غير الرسمي:

هي اتصالات تتم بأسلوب غير رسمي بين المستويات الإدارية المختلفة ويكون لها دور مهم في إنجاز أهداف المؤسسة، كما تسهم الاتصالات غير الرسمية في دراسة شخصية العامل وسط جماعة العمل وبالتالي توجيه العاملين إلى الأعمال التي تتناسب مع قدراتهم وخبراتهم الشخصية، ولذلك يرى أصحاب المدرسة الحديثة في الإدارة ضرورة عدم كبت الاتصالات غير الرسمية بين العاملين بالمؤسسة إلا إذا كان وجودها يسهم في تعطيل العمل وإنجاز الأهداف، ومن أمثلة هذه الاتصالات ما يلي:

1. ما يدور بين الزملاء في العمل من أحاديث عن مشكلاتهم الخاصة أو عن آمالهم أو عن الأحوال العامة التي تسترعي اهتمامهم وتستحوذ على تفكيرهم.
2. الشكاوى والتعليمات التي تصل من صغار العاملين إلى الرئيس الأعلى للمنظمة مباشرة متخطية بذلك المستويات التي تقع بين صغار العاملين وبين الرئيس الأعلى.

3- العوامل التي تؤثر على أنماط الاتصال في المؤسسات:

الاتصالات التي تتم في المؤسسات تأخذ أشكالاً متعددة وتختلف هذه الاتصالات فيما بينها وفقاً لمجموعة من العوامل ومنها:

أ- **حجم المؤسسة:**

يتأثر نظام الاتصال بحجم المؤسسة وتعدد فروعها، فكلما كان حجم المؤسسة كبيراً أدى إلى تعدد المستويات الإدارية مما يؤدي إلى اتساع العمليات الاتصالية وتعقدها أما المؤسسات الصغيرة أو المتوسطة الحجم تكون عملية الاتصال داخلها بسيطة ومحددة.

وتختلف أيضاً عملية الاتصال في المؤسسات وفقاً لتشعب فروعها؛ فالمؤسسة التي تتشعب الفروع بها في أماكن بعيدة عن المركز الرئيس تجد صعوبة في نقل الرسائل من الإدارة العليا إلى الإدارات الأخرى مما يشكل صعوبة في الاتصالات.

ب- **طبيعة العمل بالمؤسسة:**

تختلف المؤسسات فيما بينها من حيث طبيعة الأعمال بها، كما تؤثر طبيعة العمل على الاتصالات داخل المؤسسة، فالأعمال المعقدة والمتشابكة تتطلب اتصالات مباشرة وغير رسمية كما في أقسام البحث العلمي.

ج- **اتجاهات الرؤساء في العمل:**

الرئيس المتسلط أو الدكتاتوري لا يهتم بالتعرف على آراء المرؤوسين ولهذا يؤثر ذلك على أشكال الاتصالات الموجودة بالمؤسسة حيث يختفي الاتصال الصاعد ويظهر بشكل واضح الاتصال الهابط، وعلى العكس من ذلك الرؤساء الذين يعتمدون في الإدارة على الأسلوب الديمقراطي.

د- **وسائل الاتصال بالمؤسسة:**

هناك العديد من وسائل الاتصال المستخدمة بالمؤسسة، وكل وسيلة لها خصائصها واستخداماتها وفقاً لطبيعة الموقف والهدف من عملية

الاتصال ووفقاً لعدد الأفراد المطلوب الاتصال بهم ولهذا تتضح مهارة القائم بالاتصال في اختيار الوسيلة المناسبة لتحقيق الهدف من الاتصال، ومن هذه الوسائل ما يلي:

- المقابلات.
- الاجتماعات العامة.
- الاجتماعات على مستوى الإدارة أو الأقسام.
- الزيارات الدورية للرؤساء.
- الندوات والمناظرات.
- الخطابات البريدية.
- المكالمات التليفونية.
- النشرات الدورية.
- الأوامر والتعليمات الشفهية.
- المجلات والجرائد الصادرة من المؤسسة.
- التقارير المؤسسية.

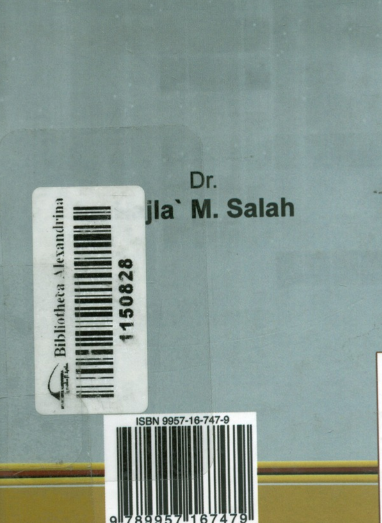
مراجع الفصل السادس

- أحمد، محمد شمس الدين: **العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية**، حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان، 2002.
- الخزاعي، حسين: **مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية**، عمان، دار البركة للنشر والتوزيع، 2004.
- سالم، سماح وصالح، نجلاء: **أساسيات العمل في الخدمة الاجتماعية**، عمان، عالم الكتب الحديث، 2010.
- سلطان، محمد صاحب: **العلاقات العامة ووسائل الاتصال**، عمان دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2010.
- شوقي، عبد المنعم: **مناهج الخدمة الاجتماعية في المجتمع**، القاهرة، مطبوعات وزارة الشؤون الاجتماعية، 1966.
- صالح، عماد فاروق: **الاتصال الإنساني في الخدمة الاجتماعية**، الإمارات العربية المتحدة، العين، دار الكتاب الجامعي، 2010.
- الصديقي، سلوى عثمان: **أبعاد العملية الاتصالية (رؤية نظرية وعملية واقعية)**، القاهرة، المكتب الجامعي الحديث، 1999.
- صفر، محمد شريف وآخرون: **المدخل إلى خدمة الفرد**، حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان، 1995.
- الطويرقي، عبد الله: **علم الاتصال المعاصر (دراسة في الأنماط والمفاهيم وعالم الوسيلة الإعلامية في المجتمع السعودي)**، الرياض، مكتبة العبيكان، 1997.

- عبد اللطيف، رشاد أحمد: **نماذج ومهارات طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية (مدخل متكامل)**، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 1999.
- عنان، محمد رضا: **عمليات تنظيم المجتمع**، القاهرة، دار الأصول، 2000.
- غرايبة، فيصل: **الخدمة الاجتماعية في المجتمع العربي المعاصر**، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، 2004.
- قاسم، محمد رفعت وآخرون: **تنظيم المجتمع " الأسس النظرية للطريقة المهنية "**، حلوان مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي، جامعة حلوان، 2007.
- كشك، محمد بهجت: **الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية**، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، 1987.
- مرعي، إبراهيم بيومي: **نماذج ونظريات في خدمة الجماعة**، القاهرة، دار الجنيدي للطباعة، 2004.
- منقريوس، نصيف فهمي: **أساسيات طريقة خدمة الجماعة**، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، 2004.
- نصر، حسني محمد: **مقدمة في الاتصال الجماهيري (المدخل والوسائل)**، الكويت مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، 2001.

Communication Skills In Social Services

Theoretical And Scientific Foundations



ISBN 9957-16-747-9
9 789957 167479
الثقافة للتصميم والإخراج





أسسها خالد محمود جبر حيف عام 1984 عمان - الأردن
Est. Khaled M. Jaber Haif 1984 Amman - Jordan
www.daralthaqafa.com